



Universidad de Valladolid

Facultad de Ciencias del Trabajo

GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS

TRABAJO DE FIN DE GRADO

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN ENTIDADES

FINANCIERAS: CASOS BBVA Y BANKINTER

REALIZADO POR: DAVID MARTÍN COSME

TUTORA: MERCEDES REDONDO CRISTÓBAL

Palencia, 16 de diciembre de 2021

RESUMEN

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) ha ocasionado que en el sector bancario se esté produciendo un proceso de transformación hacia un estilo de banca más sostenible, en beneficio de las personas y del medio ambiente. En este trabajo se han analizado las estrategias, principios y actuaciones de RSC en dos bancos, el BBVA y Bankinter, al tratarse de dos entidades que tienen una presencia notoria en el mercado español. Asimismo, se describen las prácticas bancarias y los productos financieros para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Palabras clave: Responsabilidad Social Corporativa, sostenibilidad, BBVA, Bankinter

SUMMARY

Corporate Social Responsibility (CSR) has led to a process of transformation in the banking sector towards a more sustainable process of banking, on behalf or benefit of people and environment. In this project, we have checked the strategies, principles and actions of CSR in two banks, BBVA and Bankinter, both of which have a relevant presence in the Spanish market. It also describes banking practices and financial products for achieving the Sustainable Development Goals.

Key words: Corporate Social Responsibility, sustainability, BBVA and Bankinter.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	5
<u>CAPITULO 1. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: RESEÑAS ÉTICAS DESDE EL PUNTO DE VISTATEÓRICO.....</u>	7
1.1 Banca ética y banca tradicional	7
1.1.1 Diferencias.....	8
1.1.2 Principios y características	10
1.1.3 Condiciones de desarrollo.	12
1.2 La responsabilidad social corporativa	12
1.2.1 Concepto de RSC	12
1.2.2 La RSC y el sector financiero.....	14
1.2.3 Relación entre la banca cooperativa y la RSC	17
1.2.4 Inversión socialmente responsable.....	19
<u>CAPITULO 2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EL BBVA ..</u>	21
2.1 Nuestro personal: transición hacia un futuro sostenible.....	22
2.2 Gestión de la sostenibilidad.....	25
2.3 Gestión de impactos y riesgos medioambientales	26
2.4 Política de derechos humanos.....	31
2.5 Plan de respuesta social de BBVA al Covid19.....	33
<u>CAPITULO 3. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN BANKINTER</u>	34
3.1 Gestión de la sostenibilidad	34
3.2 Cuestiones medioambientales.....	37
3.3 Cuestiones sociales y relativas al personal.....	39
3.4 Política de derechos humanos.....	43
3.5 Plan de respuesta social de Bankinter a la COVID 19.....	44
<u>CAPITULO 4: ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA RSC EN BBVA Y BANKINTER</u>	46
4.1 Concepción de la RSC.....	46
4.2 Grupos de interés	47
4.3 Ámbitos de actuación.....	50

CAPITULO 5. COMPROMISO DE LA BANCA CON LA AGENDA 2030	53
5.1 Prácticas bancarias respecto a los ODS	53
5.2 Productos financieros para la consecución de los ODS.....	54
CONCLUSIONES	57
R59EFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Diferencias entre la banca ética y la banca tradicional.....	9
Tabla 2. Aspectos más relevantes de la RSC en el sector bancario	20
Tabla 3. Objetivos de sostenibilidad del BBVA	23
Tabla 4. Principales vías de implantación de la estrategia del BBVA para una transición hacia un futuro más sostenible	24
Tabla 5. Objetivos del Plan Global de Ecoeficiencia 2016-2020	30
Tabla 6. Líneas estratégicas del Plan 2016-2020 de Bankinter	34
Tabla 7. Plan de sostenibilidad 2021-2023 de Bankinter	37
Tabla 8. Cambio climático Bankinter	38
Tabla 9. Compromisos de BBVA con sus <i>stakeholders</i>	48
Tabla 10. Asuntos relevantes para algunos <i>stakeholders</i> de Bankinter.....	49

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Impacto temporal de los riesgos físicos y de transición.....	28
Gráfico 2. ODS vinculados con la acción climática del BBVA	31
Gráfico 3. Matriz de materialidad considerada en el Plan de Sostenibilidad 2021-2023 de Bankinter	36
Gráfico 4. Plan Estratégico de Personas de Bankinter	40

INTRODUCCIÓN

La crisis financiera del año 2008, originada por la explosión de la burbuja inmobiliaria, fruto de las famosas hipotecas “subprime” en Estados Unidos que provocó un efecto contagio en Europa, tuvo graves repercusiones en el sector financiero. Las políticas adoptadas en respuesta a esta crisis, que incluyeron una revisión profunda de la regulación financiera y el inicio del saneamiento y de la reestructuración del sistema financiero, obligaron a los bancos a tomar decisiones que se enfocaron a realizar fusiones o absorciones de entidades o bien al cierre de sucursales. Aparte de las actuaciones y decisiones concretas que se han asumido, esta crisis también ha puesto de manifiesto el comportamiento ético de los distintos actores del sistema financiero, cuestión que es fundamental para generar confianza a los ahorradores e inversores (Loring, 2012).

Por otra parte, desde hace tiempo se habla de Responsabilidad Social Empresarial o Responsabilidad Social Corporativa (en adelante, RSC) en el sector bancario y como está siendo su proceso de transformación hacia un estilo de banca más sostenible y en beneficio de las personas y el medio ambiente. Adicionalmente, la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (en adelante ODS) son de notoria actualidad, concretamente desde el año 2015, cuando se firmó por los jefes de Estado y de Gobierno de los países miembros de las Naciones Unidas. La finalidad de los ODS es crear un avance hacia un modelo de sociedad que potencie un crecimiento económico global, mayor justicia social, medioambiental y sostenibilidad.

En este contexto, donde la reputación de la banca se ha puesto en entredicho y cuestionado por su comportamiento poco ético a raíz de la crisis financiera, van cogiendo fuerza distintas iniciativas y cada vez se está hablando más de banca ética, de fondos de inversión éticos, de microcréditos, etc., lo que está impulsando a ir buscando instituciones e instrumentos financieros alternativos, que persigan un modelo más sostenible y más justo a nivel global.

El objetivo de este trabajo es conocer un poco más la operativa de la RSC y la incidencia de los ODS en el sector bancario ante el paradigma actual dominante. Para ello, se han analizado estas actuaciones en dos bancos, el BBVA y Bankinter, ambas entidades tienen una notoria presencia en el mercado español, poseen una alta capitalización

bursátil (son parte del IBEX 35), aunque BBVA destaca por tener más presencia internacional.

Para alcanzar el objetivo planteado se ha revisado la literatura académica recogida libros, revistas y monografías sobre RSC, banca ética e ISR. Además, para analizar las actuaciones de RSC que llevan a cabo las entidades BBVA y Bankinter se han extraído los “Estados de información no financiera consolidados” correspondientes al ejercicio económico 2020, que se incluyen en los informes de gestión consolidados que acompañan las cuentas anuales consolidadas que han presentado estas entidades.

El Trabajo Fin de Grado se ha estructurado de la forma siguiente:

- En el primer capítulo se define la banca ética, se analizan las principales diferencias entre la banca tradicional y banca ética, y se indican los principios y características. A continuación, se recoge el concepto de RSC aportado por diversas instituciones y cómo ha sido el desarrollo de la RSC en las entidades bancarias.
- En el capítulo dos se analiza la RSC en el BBVA, haciendo mención especial a las actuaciones relacionadas con la gestión de la sostenibilidad, el personal, cuestiones medioambientales, derechos humanos y actuaciones propuestas ante la Covid-19.
- El tercer capítulo aborda las actuaciones de RSC en Bankinter, destacando la gestión de la sostenibilidad, determinadas cuestiones medioambientales, sociales y relativas al personal, la política de derechos humanos y el plan de respuesta social a la Covid-19
- El capítulo cuatro recoge una comparativa de la RSC en las dos entidades analizadas.
- En el capítulo cinco se plantea la implantación de los ODS en el sector financiero.
- Se finaliza haciendo mención a las principales conclusiones del trabajo realizado.

CAPITULO 1. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: RESEÑAS ÉTICAS DESDE EL PUNTO DE VISTA TEÓRICO

1.1 BANCA ÉTICA Y BANCA TRADICIONAL

A modo de introducción, el concepto de banca ética está ligado al de inversión socialmente responsable, formando parte del campo de las finanzas éticas¹. No se puede establecer una definición concreta de banca ética, aunque se puede argumentar que toma en consideración dos conceptos o realidades, que son el “rendimiento económico” y el “rendimiento social” (Alejos, 2014).

Respecto al rendimiento económico, es lógico que los bancos éticos han de obtener beneficios, pues de lo contrario, no serían viables. Por tanto, su objetivo es mantener un margen financiero positivo entre el interés cobrado por los ahorradores (pasivo) y el pagado por los prestatarios (activos). También se concibe como el buen manejo o buena gestión del banco, pues si bien distribuyen los beneficios entre los accionistas, no todos los hacen y, los que lo hacen, lo realizan de forma mínima.

El rendimiento social hace referencia a los recursos económicos que deben destinarse a actividades con un “valor social añadido”, como la creación de empleo, la ayuda orientada a la inserción sociolaboral de personas excluidas, el apoyo a procesos productivos limpios, etc. Este valor añadido se puede encontrar en la propia política del proyecto (comercio justo, agricultura ecológica, energías renovables, etc.) o en los beneficiarios o las personas a las que atiende (por ejemplo, personas excluidas del sistema financiero como desempleados, discapacitados, migrantes, etc.). También implica la negativa a invertir en proyectos que, aun siendo legales, están inmersos en prácticas cuestionables (entre las que se encontrarían, por ejemplo, armamento, manipulación genética, condiciones laborales deficientes, alcohol, tabaco, etc.), la renuncia a la especulación, al monopolio o el afán de lucro en el menor plazo sacrificando proyectos más viables a largo plazo.

Estas dos dimensiones, rendimiento económico y rendimiento social, se tienen que

¹ Dentro de las finanzas éticas en España se engloban los productos financieros éticos asociados a los mercados de valores que incluyen los fondos de inversión éticos, los fondos de pensiones éticos y las acciones y bonos éticos, microcréditos, instrumentos crediticios y de ahorro éticos, y la propia banca ética (Abad y Valls, 2018).

encontrar al mismo nivel, darse de forma simultánea y poseer un peso similar, pues sin los beneficios no se tendría un banco sostenible en el tiempo y sin la dimensión social no se podría clasificar como banca ética (San Emeterio y Retolaza, 2012).

1.1.1 Diferencias

Aunque la actividad que realiza la banca tradicional y la banca ética es semejante, ya que ofertan productos financieros similares, los objetivos y criterios a los que responden son muy diferentes. Mientras que en la banca convencional su objetivo es primordialmente económico, centrado en la maximización del beneficio y la rentabilidad, en la banca ética se incorpora un beneficio social, aunque esto suponga una disminución de los beneficios económicos. Como indican Abad y Valls (2018), para que una entidad pueda ser considerada como ética, además de ejercer y operar como una entidad convencional, se debe comprometer a aportar servicios básicos a la sociedad, de modo que su gestión incluye tanto la responsabilidad interna, referida a la transparencia de su operatividad, como la externa, canalizando el ahorro hacia la inversión con fines éticos.

Los objetivos de la banca ética están condicionando su forma de operar, puesto que prefiere invertir el dinero en proyectos sociales y disminuir la remuneración que reparte a sus clientes. Aun así, los clientes optan por este tipo de banca ya que fomenta la mejora social, aunque no consigan la misma rentabilidad que en otros bancos. Además, estos clientes han perdido la confianza en la banca convencional y por este motivo, prefieren invertir en la banca ética porque ésta les ofrece mayor transparencia y participación, al permitirles elegir dónde invertir sus ahorros para darle un uso responsable (Climent y Escrivá, 2019).

Por otro lado, los depósitos de la banca ética provienen de personas con una ideología determinada que quieren invertir su dinero en proyectos que no podrían entrar en los canales de la banca tradicional por su alto riesgo derivado de situaciones de exclusión. Mientras que la banca convencional no reflexiona sobre la ideología del ahorro que capta de sus clientes, ni tampoco realiza estudios acerca del impacto social de los proyectos empresariales a los que presta el dinero, sino que solo intenta garantizar su devolución. En la tabla 1 se recogen las principales diferencias entre la banca ética y la banca tradicional.

Tabla 1. Diferencias entre la banca ética y la banca tradicional.

BANCA ÉTICA	BANCA TRADICIONAL
<p><i>Objetivo principal:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Obtener beneficios para asegurar la continuidad de la entidad - Conseguir un impacto social y ambiental positivo. 	<p><i>Objetivo principal:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Obtener beneficios económicos - Aportación de valor para el accionista
<p><i>Criterios de inversión:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiene en consideración el criterio ideológico de sus <i>stakeholders</i> (clientes, accionistas, sociedad, etc.). - Colocación de activos basados en criterios de valor social añadido: proyectos y personas. Aplicar los criterios negativos (excluir empresas) y positivos (proyectos empresariales con responsabilidad social) en la inversión. - Inversión sostenible: que los beneficios de las inversiones sean positivos a largo plazo. 	<p><i>Criterios de inversión:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - El criterio principal es maximizar los beneficios, más allá de los criterios ideológicos de sus clientes o accionistas. - Colocación de los activos con base en criterios económicos: alta rentabilidad a los accionistas y garantizar la devolución de los depósitos a los clientes. - Inversión basada en beneficios: no excluye las que son a corto plazo, incluso siendo especulativas.
<p><i>El cliente y su dinero:</i></p> <p>Los clientes pueden decidir dónde invertir el dinero: por ejemplo, en fondos medioambientales, laborales, etc.</p>	<p><i>El cliente y su dinero:</i></p> <p>Los clientes no pueden elegir dónde se va a invertir su dinero.</p>
<p><i>Criterios de concesión de créditos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Integración: posibilitar la inclusión en el sistema financiero de colectivos necesitados, rompiendo el estereotipo de pobreza igual a morosidad, por ejemplo, con microcréditos. - Sistemas alternativos de garantía. Se basa en la viabilidad del proyecto y/o la confianza, no solo en avales o patrimonio. 	<p><i>Criterios de concesión de créditos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Exclusivamente económicos. - El otorgamiento de crédito se basa en la existencia de avales patrimoniales (hipotecas o garantías personales).

BANCA ÉTICA	BANCA TRADICIONAL
<i>Productos:</i> Ofrece pocos productos, principalmente cuentas corrientes y de ahorro e hipotecas.	<i>Productos:</i> Diversidad de productos para los clientes, con ofertas llamativas, etc.
<i>Transparencia:</i> Ofrece información regular y pública de las actividades financiadas. Permite evaluar si el banco está cumpliendo los objetivos éticos planteados.	<i>Transparencia:</i> Mayor defensa del secreto bancario o de la privacidad bancaria. Los clientes desconocen los proyectos financiados.
<i>Participación:</i> Mecanismos alternativos de participación: permite la conexión entre la gerencia del banco y los accionistas/ clientes para aprobar y controlar la colocación de activos. Incluso los grupos de interés asumen puestos de dirección.	<i>Participación:</i> Los derechos de los accionistas son exclusivos y tradicionales. Solo los directivos toman las decisiones.
<i>Ánimo de lucro:</i> La retribución del capital entre los socios no es la motivación esencial. En algunas entidades los beneficios se revierten en proyectos sociales o medioambientales.	<i>Ánimo de lucro:</i> La retribución del capital entre los accionistas es imprescindible.

Fuente: Elaboración propia a partir de Alejo (2014) y Climent y Escrivá (2019).

1.1.2 Principios y características

La combinación del rendimiento económico y del rendimiento social hace que la banca ética tenga unos principios propios. Algunos de los principios o valores que usualmente suelen ser considerados en la banca ética son: coherencia (evitar la contradicción de destinar dinero a actividades que no se correspondan con sus valores y principios éticos); participación (fomentar la responsabilidad de los inversores ahorradores en sus operaciones financieras); transparencia (aplicar una absoluta transparencia en la gestión de la entidad, tanto en la concesión de préstamos, como en el funcionamiento interno y societario); o solidaridad (contribuir a construir una economía más humana y solidaria).

Estos principios van a derivar en una serie de características intrínsecas de los bancos éticos, que son las siguientes (Alejos, 2014):

- *Sostenibilidad*: Eligen conceder financiación a empresas y actividades que beneficien a las personas, al medio ambiente y a la cultura. Las inversiones de las entidades buscan generar un bien al conjunto de la sociedad en el tiempo, con efectos positivos a largo plazo. De ahí que se rechacen actividades especulativas, aunque generen beneficios a corto plazo.
- *Comportamiento ético*: establecimiento de un comité ético que vigile el seguimiento de los valores y la realización de informes éticos, técnico-financieros o los integrados que acompañe toda la actividad bancaria.
- *Transparencia*: buque insignia de los bancos éticos. Varía en función de cada entidad. Es decir, algunas se limitan a facilitar “reports” siguiendo estándares mundiales como la iniciativa de Reporte Global (*Global Reporting Initiative*), y otros buscan o dan información total sobre la gestión del banco y la colocación de los activos.
- *Colocación de activos en proyectos con valor social añadido*: es un criterio que está ligado a la transparencia, pues no solo hay que revelar dónde se colocan los activos, sino cual es la calidad de los mismos en función de su rendimiento social.
- *Máxima participación social*: los ahorradores participan en la definición de los lineamientos de la inversión o incluso pueden decidir donde orientar sus ahorros. Estos, como los accionistas u otros grupos de interés, forman parte del gobierno y del cuerpo ejecutivo del banco.
- *Ser una alternativa de financiación*: indicado para los colectivos que no tienen acceso al mercado bancario tradicional por su falta de garantías.
- *Garantías alternativas*: aquí se incluirían garantías más innovadoras. De este tipo son el “aval técnico”, que se basa en la viabilidad económica del proyecto en sí mismo y no de la persona; la pertenencia a redes de entidades, que pueden legitimar la fiabilidad de la institución, o a grupos de personas que responden colectivamente sobre el préstamo concedido.
- *Responsabilidad*: de carácter mutuo. Uso de préstamos con responsabilidad social, evitando actuaciones impropias o arriesgadas.

1.1.3 Condiciones de desarrollo

La banca ética requiere de un marco institucional y de normas que permitan “canalizar” el mercado, una visión diferente del tradicionalmente llamado “mercado autorregulado”. Algunas veces necesitan tener una estructura pequeña y flexible para tomar decisiones rápidamente o no cotizar públicamente en bolsa, pues ello supondría enfocarse demasiado en la maximización de beneficios y estar sujeto a presiones externas. Por otra parte, en el caso de las garantías, puesto de relieve, en el apartado anterior, se han desarrollado instrumentos de cierto calado, como son las garantías colectivas solidarias y una apertura preferencial para trabajar con oenegés.

1.2 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.

1.2.1 Concepto

El concepto de RSC es muy amplio y con unos límites muy difusos, formado por múltiples elementos y dimensiones. Existen diferentes autores con propuestas para clasificar las diversas teorías o enfoques en torno a la RSC. De ello surgen teorías relevantes que proponen cuatro categorías o dimensiones clave, que se detallarán posteriormente.

A la hora de definir la RSC se pueden encontrar múltiples aportaciones de diferentes autores e instituciones. De entre todas las definiciones formuladas se ha creído conveniente citar dos. En primer lugar, la recogida en el Libro Verde: *Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas* de la Comisión Europea del año 2001, en el que se plasman las líneas de la política gubernamental europea en RSC, y, en segundo lugar, la establecida por la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) en el Documento 1 “*Marco conceptual de la responsabilidad social corporativa*”.

En el “Libro Verde” al hacer referencia al concepto de RSC lo recoge como *la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores*. Además, señala que ser socialmente responsable significa ir más allá del

cumplimiento de las obligaciones jurídicas, realizando más inversiones en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. De tal forma que la inversión en tecnologías y prácticas comerciales respetuosas del medio ambiente, que impliquen ir más allá del cumplimiento de la normativa, puede aumentar la competitividad de las empresas. La aplicación de normas más estrictas que los requisitos de la legislación del ámbito social, por ejemplo, en materia de formación, condiciones laborales o relaciones entre la dirección y los trabajadores, puede tener también un impacto directo en la productividad.

En el año 2011 la Comisión Europea presentó una nueva definición de RSE en la “*Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas*”, como “*la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad*”, al considerar que con el paso del tiempo este concepto se ha ido transformando, y con el objetivo de ser más coherente con los principios y directrices internacionales nuevos y actualizados.

Según AECA (2004) la RSC se puede definir como *el compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde su composición social, y un comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con los que interactúa*. Su objetivo fundamental es introducir elementos de dirección y gestión orientados a potenciar y mejorar el impacto de las empresas, de forma que éstas generen externalidades socialmente responsables.

En cuanto a las dimensiones de la RSC, también son muchos los autores que han teorizado sobre las dimensiones que conforman la RSE, pues todos ellos coinciden en señalar que la RSC es un concepto multidimensional. El modelo propuesto por Carroll (1991) es el que se suele tomar de referencia, y en el cual se distinguen cuatro categorías para su mejor comprensión:

- Instrumental o económica: su objetivo es trazar estrategias que contribuyan a sacar el máximo beneficio para la sociedad derivadas de las acciones sociales que realiza la organización, tanto en términos de resultados como en forma de ventajas competitivas y en reputación social.
- Legal: es necesario que la empresa funcione de manera adecuada y eficiente, a la vez que asume sus responsabilidades legales.

- **Ética:** aquella que se basa en los requerimientos éticos que cimientan las relaciones entre las empresas y la sociedad. Por lo tanto, entienden como es necesario la aceptación de responsabilidades en la sociedad como parte de las obligaciones éticas de la empresa y se fundamentan en principios que expresan qué se debe hacer y qué no se debe hacer o la necesidad de construir una sociedad mejor.
- **Filantrópica:** pretenden incorporar en las empresas las demandas sociales, bajo el argumento de que las empresas dependen de la sociedad para su existencia y que, por tanto, es necesario si se quiere garantizar el desarrollo de ésta, hacerse eco de las reivindicaciones sociales e integrarlas en las organizaciones. Es decir, todas aquellas actividades que los ciudadanos desean que realice la empresa para contribuir a la creación de una sociedad mejor.

El cumplimiento de las dos primeras dimensiones, la económica y la legal, permitirá a la empresa mantenerse en el negocio y se constituirán en una base de apoyo sólida para conseguir las dimensiones ética y filantrópica.

1.2.2 La RSC y el sector financiero

El desarrollo de la RSC se aceleró en la década de los 90 del siglo pasado cuando entraron en juego organizaciones internacionales como la ONU (*Global Compact*), la Unión Europea (determinadas propuestas de la Comisión y Parlamento) o la *Global Reporting Initiative* (GRI). Esta iniciativa se vio respaldada por representantes de empresas, auditoras, sociedades de inversión, sindicatos, con la finalidad de plantear un marco a partir del cual una determinada organización pueda evaluar y divulgar su desempeño económico, ambiental y social de acuerdo con unos parámetros comunes, rigurosos, útiles para el individuo y de calidad.

En lo que respecta al sector financiero, la RSC está enfocada a ofrecer productos y servicios que contribuyan al desarrollo humano y del planeta, respondiendo de esta forma al reclamo de una ciudadanía cada vez más preocupada por el destino de su ahorro y de unos accionistas más interesados por el impacto económico de determinados comportamientos poco sostenibles.

Diferentes estudios ponen en evidencia que el sector financiero es uno de los que más invierte a nivel mundial en RSC, siendo muy diversas las causas que lo explican, y que según Sanchís y Rodríguez (2018) se pueden agrupar en tres principalmente:

- 1) La globalización, desregulación y aparición de nuevas tecnologías ha originado la sustitución de los tradicionales canales de distribución, de tal forma que los consumidores ya no distinguen diferencias sustanciales entre las distintas instituciones financieras. La RSC puede servir a las entidades de crédito como una herramienta que facilite su diferenciación.
- 2) La crisis económica de los mercados mundiales, salpicada de escándalos financieros y malas prácticas en el sector ha originado una pérdida total de confianza de la sociedad y un aumento de la conciencia social de reguladores, accionistas, socios, empleados y consumidores. La industria bancaria ha encontrado en la RSC un instrumento que puede ayudarles a restituir su imagen y dar respuesta de paso a esta creciente demanda de los agentes de una mayor transparencia y responsabilidad; y
- 3) El enorme protagonismo del sector en el impulso de la sostenibilidad se explica, en parte, por su papel central en el conjunto de la economía dado el papel activo en el desarrollo económico y social de los países.

De acuerdo a definición de RSC propuesta por la UE en el año 2011, una entidad bancaria es socialmente responsable si en su actividad de inversión, gestión de activos e intermediación financiera gestiona adecuadamente los riesgos, oportunidades, e impactos que dicha actividad tiene en la sociedad. Será socialmente responsable si se consideran cuestiones ambientales, éticas y sociales en el diseño de los productos y servicios que oferta, en su política de crédito e inversión y en definitiva en toda su estrategia del negocio; así como si cuenta con mecanismos para controlarlo (sistemas de evaluación de impacto, incentivos y sanciones, transparencia y rendición de cuentas, etc.) (Fernández y De la Cuesta, 2014).

Adicionalmente, el evitar un riesgo legal de tener que compensar a los clientes por malas prácticas en el diseño y comercialización de productos, no es solo una cuestión de interés general, sino de interés económico para la propia entidad, y es ahí donde también reside la responsabilidad social de la banca, en hacer bien su negocio (De la Cuesta, 2006).

En este apartado también hay que hacer referencia a la inclusión financiera y la exclusión financiera. El significado de inclusión financiera, para las personas físicas y las empresas, según el Banco Mundial es *“tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades -transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro- prestados de manera responsable y sostenible”*² y es considerada por las autoridades normativas a nivel mundial, un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad. Por lo que, la inclusión financiera se está convirtiendo en una prioridad para las autoridades, los órganos encargados de las reglamentaciones y los organismos de desarrollo a nivel mundial. Además, se ha determinado que la inclusión financiera es un factor que propicia 7 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Numerosos estudios han puesto en evidencia que los mercados financieros incluyentes y eficientes son capaces de mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos, reducir los costes de transacción, impulsar la actividad económica y mejorar la prestación de otros beneficios sociales. Según Cull et al. (2014) los beneficios de la inclusión financiera se pueden clasificar en tres niveles diferentes: 1) a nivel microeconómico, el uso de diversos productos financieros incide en las condiciones de vida de las personas con menos recursos y los productos de ahorro les permiten gestionar los flujos de efectivo y ordenar el consumo, 2) a nivel de actividad económica local, algunas pruebas empíricas realizadas demuestran que el acceso financiero mejora la actividad económica local, y 3) a nivel macroeconómico, las investigaciones sugieren la existencia de una correlación positiva entre la inclusión financiera y el crecimiento y el empleo.

Mientras que la exclusión financiera se define como el *“proceso mediante el cual las personas se encuentran con dificultades en el acceso y/o usos de servicios financieros adecuados a sus necesidades y que les permita llevar una vida social normal en la sociedad a la que pertenecen”* (Comisión Europea, 2008). En consecuencia, la exclusión financiera es un problema con una compleja naturaleza, considerándose como una de las causas la inadecuación, en determinados segmentos, entre la demanda y la oferta de servicios financieros, la cual a su vez depende estrechamente de la relación bancaria. En cualquier caso, parece evidente que el interés por la inclusión financiera y la facilitación de acceso a servicios bancarios, tanto a particulares como a Pymes, en colectivos que quedan fuera del sistema, consigue paliar esta exclusión financiera.

² <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeconomicinclusion/overview#1>

Además, las entidades bancarias mediante la inclusión financiera tienen una oportunidad de negocio (incluir a más personas en su cartera de clientes) a la vez que pueden incidir sobre las condiciones de vida de las poblaciones en las que operan, haciendo una contribución específica derivada de su naturaleza desde la RSC (Sanchis y Rodríguez, 2018).

1.2.3 Relación entre la banca cooperativa y la RSC

Los bancos sociales representan en la actualidad una alternativa a la banca convencional, sobre todo para aquellos clientes que demandan un consumo socialmente responsable. La banca social está formada por dos tipos diferentes de entidades de crédito: *los bancos cooperativos y los bancos éticos*. Los primeros desarrollan su actividad desde hace ya más de un siglo a través de un modelo de banca de proximidad enfocada al territorio. Los segundos llevan tres décadas aproximadamente de funcionamiento, dirigiéndose a la realización de inversiones socialmente responsables (proyectos sociales y medioambientales). Ambos modelos de banca social se basan en un sistema democrático y participativo en el que trabajadores y clientes participan activamente en su funcionamiento y ambos contribuyen a la inclusión financiera. En cambio, el modelo de la banca cooperativa es un modelo de proximidad basado en el trato personalizado y directo al cliente a través de las oficinas bancarias, mientras que el modelo de banca ética está basado en la banca electrónica con escasas sucursales.

La banca cooperativa, como entidad de crédito que es, comparte todas las contribuciones singulares que desde el sector bancario se hace a la RSC, y que ha mantenido su negocio de banca minorista enfocada al cliente bajo criterios de sostenibilidad. Factores o puntos destacados a tener en perspectiva (Sanchís y Rodríguez, 2018):

- *Finalidad y modelo de negocio*: el origen de las cooperativas de crédito fue responder a las necesidades financieras de las clases sociales excluidas del mercado. Se distinguen por la clara orientación hacia los mercados locales/nacionales, la facilitación de la accesibilidad geográfica para sus socios y un margen de intervención estratégica en manos de los decisores locales. En resumen, defienden los intereses de las comunidades donde desarrollan su actividad.

- *Arraigo territorial y desarrollo de la economía local:* al ser entidades de depósito, han canalizado el ahorro local hacia proyectos que surgen de la comunidad donde operan, contribuyendo a reducir fugas de capital o el éxodo de personas hacia zonas más industrializadas. Desde un punto de vista práctico han sabido establecer dos posibles tipos de estrategias para acceder a una financiación privilegiada. Por un lado, constituyendo una alianza con otros agentes locales con los que compartan objetivos e intereses para constituir una cooperativa de crédito y, por otro lado, perpetrar una colaboración de diferentes actores locales interesados y una cooperativa de crédito ya existente, que les permita llegar a una serie de acuerdos preferenciales.
- *Gobierno corporativo:* desarrollo de su actividad al servicio del socio y de la comunidad, bajo unas reglas de ética empresarial. El socio es la garantía y la correa de transmisión entre los valores y objetivos de la sociedad y la cooperativa de crédito.
- *Relación con los grupos de interés:* Partimos del hecho de que la naturaleza cooperativa de las entidades de crédito contempla que el socio puede llegar a ejercer un rol múltiple (propietario, cliente, proveedor, trabajador, etc.), lo que propicia que existan ciertas particularidades en la relación con los diferentes grupos de interés, lo que a diferencia de lo que ocurre en otro tipo de organización, son contemplados e incorporados estructuralmente, en el modelo de negocio.
- *Fondos de reservas sociales:* el FEP en España, existe la obligación de dotar una reserva específica destinada a financiar actividades de educación, formación y promoción de cooperativas y que afecta, por tanto, a las cooperativas de crédito. El FEP (Fondo de Educación y Promoción) es una de las partidas más singulares y características de las sociedades cooperativas en general. La finalidad es que se apliquen los recursos a determinadas actividades que benefician a trabajadores y socios en la consecución de acciones encaminadas a la conservación del medio ambiente, las relaciones intercooperativas, difundir y promocionar el cooperativismo.

1.2.4 Inversión socialmente responsable

La inversión socialmente responsable (ISR) engloba una nueva filosofía de inversión que incorpora criterios medioambientales, éticos, sociales y de gobierno corporativo a los tradicionales objetivos perseguidos con la consecución de una buena *performance* en la que los parámetros fundamentales han venido siendo la rentabilidad y el riesgo de la inversión (Ferruz y Marco, 2006). Por tanto, son instrumentos financieros que hacen explícito su contenido social, ambiental o redistributivo combinando los tradicionales objetivos de los productos de inversión con nuevos objetivos éticos determinados y explícitos. También hay que hacer mención a uno de los elementos distintivos claves de este tipo de inversión y es la transparencia y claridad de la información transmitida que determinará el grado de credibilidad de estos productos financieros.

Desde las entidades bancarias, el uso de la ISR se hace desde sus dos dimensiones: interna y externa (Sanchis y Rodríguez, 2018). Desde la óptica interna, las consecuencias se derivan a través del diseño y oferta de un catálogo de productos y servicios que cumplan ciertos criterios comprometidos con la inversión responsable y que sirven para satisfacer las demandas y necesidades de sus diferentes grupos de interés. Desde la óptica de su dimensión externa, es la misma industria financiera quien decide dónde invertir los depósitos que recibe de sus clientes, por quién apostar y a quién financiar. Siendo la acción en ambas dimensiones muy deseables y compatibles, es desde esta última vertiente desde donde el sector bancario tiene una mayor capacidad de generar impactos indirectos y desde donde se genera una contribución específica muy valiosa del sector a la RSC. Según Castelló y Trias (2011) la ISR es posiblemente el pilar, de entre los que se fundamenta la RSE, que más influencia e impacto tiene en el sector bancario y ofrece una oportunidad para que el sector bancario se comprometa a través de criterios socialmente responsables de la financiación de la economía productiva.

Por lo tanto, la RSC de las entidades financieras se encuentra en la dimensión externa y en los impactos económicos, sociales y ambientales que originan las actividades que deciden financiar. Además, en la dimensión externa también aparecen ciertos elementos, como la facilitación de la inclusión financiera, la lucha por el blanqueo de capitales y el desarrollo de la ISR, que hacen distintiva y especialmente valiosa la contribución que pueden aportar las entidades bancarias a la gestión de la RSC y el desarrollo sostenible (Sanchis y Rodríguez, 2018). Es por ello, que estas entidades cada

día tengan más en cuenta criterios medioambientales y sociales en el momento de seleccionar proyectos de financiación, lo que se traduce en impactos más socialmente responsables. En la Tabla 2 se recogen los aspectos más relevantes de la RSC aplicada a las entidades bancarias.

Tabla. 2. Aspectos más relevantes de la RSC en el sector bancario

Dimensión interna	Dimensión externa
Gestión ética de los suministros oficinas	Inclusión financiera de calidad
Oferta de productos éticos y solidarios	Lucha por el blanqueo de capitales
Calidad del puesto de trabajo e igualdad	Desarrollo de la Inversión Responsable
Reparto justo del volumen de trabajo	Negocio de banca comercial minorista
Promoción comportamiento ético en trabajo	Sostenibilidad de la financiación
Reparto justo la renta (diferencias salarios)	Gestión responsable del riesgo de los activos
Democracia interna y transparencia	Sostenibilidad en el diseño de productos
	Transparencia y rendición de cuentas
	Sistemas de evaluación del impacto

Fuente: Sanchis y Rodríguez (2018).

CAPITULO 2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EL BBVA.

Como se indica en la página web corporativa³ del BBVA el modelo de sostenibilidad y banca responsable tiene como objetivo generar un impacto positivo en la vida de las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto. De tal forma que en las distintas políticas del Banco y, en concreto, en la Política General de Sostenibilidad y en la Política de RSC, se refleja su compromiso con la banca responsable y la creación de valor a largo plazo para todos sus grupos de interés. Así, la Política General de Sostenibilidad, en materia de desarrollo sostenible, trata de lograr de manera equilibrada el desarrollo económico, el desarrollo social y la protección del medio ambiente, y la Política de RSC para gestionar el impacto de la entidad en las personas y en la sociedad.

Los principios generales de actuación en materia de RSC que tiene implantados son los siguientes:

- Orientación a la generación de impacto positivo en la sociedad.
- Respeto a la dignidad de las personas y a los derechos que les son inherentes.
- Inversión en la comunidad.
- Implicación como agente de cambio social.

Asimismo, desarrolla su actividad en el ámbito de la sostenibilidad y de la RSC basándose en los siguientes principios generales que aplica en sus diversas políticas de gestión:

- Integridad
- Prudencia en la gestión del riesgo
- Transparencia
- Consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo
- Creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés
- Cumplimiento de la legislación aplicable en cada momento

Para desarrollar las distintas actuaciones de RSC que realiza el BBVA se ha extraído la información del “Estado de información no financiera consolidado”, que se integra en el “Informe anual 2020” del Grupo BBVA. De todas las cuestiones que se recogen se han resaltado en este trabajo solamente los aspectos que se han considerado más

³ <https://www.bbva.com/es/informacion-corporativa/#modelo-banca-responsable>

relevantes y que hacen referencia a la gestión de la sostenibilidad, el personal, cuestiones medioambientales, derechos humanos y actuaciones propuestas ante la Covid-19.

2.1 GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

El compromiso del BBVA con la sostenibilidad cuenta con una larga trayectoria desde su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas en 2002, y la adopción de los Principios de Ecuador de 2004. Su impulso a la financiación sostenible arrancó en 2007, cuando participó en la primera emisión de un bono verde cuyo emisor fue el Banco Europeo de Inversiones, y cuando en 2008 la gestora del plan de pensiones en España firmó, como primera en el mercado, los principios de inversión responsable.

En 2018, BBVA presentó su “compromiso 2025” para contribuir a la consecución de los ODS y a los retos derivados del acuerdo de París sobre el clima. Un compromiso basado en tres líneas de actuación:

- 1) **Financiar:** originar nueva financiación para frenar el cambio climático y favorecer los ODS mediante la movilización de 100.000 millones de euros entre 2018-2025 para actividades verdes, infraestructuras sostenibles, agroindustria, emprendimiento e inclusión financiera.
- 2) **Gestionar:** minimizar los riesgos ambientales y sociales asociados a la actividad del Banco y sus potenciales impactos negativos directos e indirectos y alinear progresivamente su actividad al acuerdo de París. De hecho, se fijó el objetivo de que el 100% de la energía contratada por el grupo BBVA sea renovable en 2030.
- 3) **Involucrar:** incorporar a todos los grupos de interés para impulsar de forma colectiva la contribución del sector financiero al desarrollo sostenible.

En 2019, el banco llevó a cabo un proceso de reflexión estratégica para seguir profundizando en su transformación y adaptarse a las grandes tendencias que están cambiando el mundo y la industria financiera. Durante el año 2020 ha seguido avanzando en el desarrollo de esta prioridad, integrando la sostenibilidad de forma transversal en la gestión y procesos internos y también en la relación con los clientes y otros grupos de interés. Este proceso de integración de la sostenibilidad se lleva a cabo por los órganos sociales del BBVA, es decir, el consejo de administración, como máximo

órgano de representación, administración, gestión y vigilancia del banco, contando para ello con la asistencia de subcomisiones sobre materias de su respectiva competencia. Un elemento esencial de esta integración y la lucha contra el cambio climático es el establecimiento de objetivos que faciliten su ejecución, y la supervisión y seguimiento de su evolución. Los objetivos de sostenibilidad del BBVA y las líneas de actuación se recogen en la tabla 3.

Tabla 3. Objetivos de sostenibilidad del BBVA.

OBJETIVOS	LÍNEAS DE TRABAJO
1. Impulsar el desarrollo de soluciones sostenibles	Actualmente este objetivo está compuesto por 5 líneas de trabajo: a) Soluciones sostenibles para clientes minoristas b) Soluciones sostenibles para clientes empresas c) Soluciones sostenibles para clientes corporativos e institucionales d) Comunicación y marketing. e) Social
2. Integrar el riesgo de sostenibilidad en sus procesos	Actualmente este objetivo está compuesto por 2 líneas de trabajo: a) Gestión de riesgos b) Estándares de sostenibilidad
3. Establecer una agenda única con los grupos de interés	Actualmente este objetivo está compuesto por 3 líneas de trabajo: a) Reporting y transparencia b) Impacto directo c) Compromiso público
4. Desarrollar nuevas competencias en el ámbito de la sostenibilidad	Actualmente este objetivo está compuesto por 2 líneas de trabajo: a) Datos y tecnología b) Talento

Fuente: Estado de información no financiera consolidado BBVA (2020a).

Además, BBVA se ha comprometido a alinear paulatinamente su actividad al Acuerdo de París y quiere utilizar su papel para ayudar a los clientes en su transición hacia un futuro más sostenible inspirado por Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) seleccionados. Para BBVA son prioritarios los ODS en los que puede tener un mayor impacto positivo aprovechando el efecto multiplicador de la banca. En este sentido, BBVA está implementando esta prioridad estratégica a través de dos vías cuyas

iniciativas de negocio se recogen en la tabla 4:

- *Acción climática*: movilizar los recursos oportunos para gestionar el desafío del cambio climático y abordar los ODS relacionados, es decir, Energía asequible y no contaminante (ODS 7), Producción y consumo responsables (ODS 12) y Acción por el clima (ODS 13).
- *Crecimiento inclusivo*: movilizar las inversiones necesarias para construir infraestructuras inclusivas y apoyar el desarrollo económico inclusivo. En este caso, los ODS que quiere impulsar BBVA son: Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8) e Industria, innovación e infraestructura (ODS 9).

Tabla 4. Principales vías de implantación de la estrategia del BBVA para una transición hacia un futuro más sostenible.

CAMBIO CLIMÁTICO	DESARROLLO INCLUSIVO
Movilización de inversiones necesarias para gestionar el reto del cambio climático. Tres categorías de iniciativas de negocio:	Movilización de inversiones para construir infraestructuras inclusivas y apoyar el desarrollo económico inclusivo. Tres categorías de negocio:
EFICIENCIA ENERGÉTICA: tecnologías que reducen el consumo de energía por unidad de producto.	SOLUCIONES DIGITALES: proporcionar servicios financieros a la población sin servicios bancarios, principalmente con soluciones digitales según sus necesidades.
ECONOMÍA CIRCULAR: reciclaje, nuevos materiales, uso responsable de recursos naturales, etc.	INFRAESTRUCTURAS INCLUSIVAS: con foco en servicios básicos y sistemas de transporte seguros, asequibles y sostenibles.
REDUCCIÓN DE CO ₂ : renovables y otras fuentes de energía limpia, movilidad eléctrica.	EMPREENDEDORES: apoyo a este colectivo y fomento del crecimiento económico y el pleno empleo productivo.

Fuente: Elaboración propia a partir del Estado de información no financiera consolidado BBVA (2020a).

Concluyendo, los ratings de sostenibilidad miden el desempeño de las empresas en materia ESG (*Environmental, Social and Governance*) y determinan su presencia en los índices de sostenibilidad. BBVA participa en los principales análisis de sostenibilidad, que realizan las agencias de rating no financiero. En 2020, BBVA ha obtenido la primera posición entre los bancos europeos en el DJSI (*Dow Jones Sustainability Index*), que mide el desempeño de las mayores compañías en capitalización bursátil en materia económica, ambiental y social. A nivel mundial, el Grupo ha ocupado la segunda

posición, consiguiendo la máxima nota (100 puntos) en los apartados de inclusión financiera, reporting medioambiental, reporting social, ciudadanía corporativa y filantropía, salud y seguridad laboral, estrategia fiscal y “policy influence”.

2.2 NUESTRO PERSONAL: TRANSICIÓN HACIA UN FUTURO SOSTENIBLE

A 31 de diciembre de 2020, el Grupo BBVA tenía 123.174 empleados ubicados en más de 30 países, de los que el 53,7% eran mujeres y el 46,3% hombres. La edad media de la plantilla se situaba en 38,2 años. La antigüedad media de permanencia en la organización era de 11,1 años, con una rotación del 6,6% en el año.

El BBVA tiene un lema “el mejor equipo y el más comprometido” y, para ello, sigue impulsando el compromiso y desempeño de los empleados y de sus clientes para alcanzar su propósito, acompañando su estrategia de transformación con diferentes iniciativas en las cuestiones relativas al personal, como son:

1. Evolución de un modelo de “desarrollo profesional” donde los empleados de BBVA son los actores principales del mismo, más transversal, transparente y efectivo, de tal forma que cada empleado pueda ocupar el rol más adecuado a su perfil para aportar el mayor valor a la organización, con el mayor compromiso y enfocado a su capacitación y crecimiento profesional.
2. Consolidación del modelo de organización “agile”, en el que los equipos son directamente responsables de lo que hacen, construyen desde las opiniones del cliente y están enfocados en la entrega de las soluciones que mejor satisfagan las necesidades actuales y futuras de los clientes.
3. Reforzamiento de nuevos “conocimientos y habilidades” que no eran habituales en el sector financiero, pero que son claves en la nueva etapa en la que el grupo se encuentra (especialistas en datos, experiencia de cliente, sostenibilidad, etc.)
4. Afianzamiento de una cultura corporativa de colaboración y emprendimiento, que gira en torno a un conjunto de “valores” y comportamientos que son compartidos por todos los que forman el grupo y que generan unos rasgos de identidad que la diferencian de otras entidades.

Los dos pilares fundamentales de las actuaciones en personal son:

- a) Formación: ha contado en 2020 con grandes fortalezas que han permitido al Grupo desarrollar la actividad formativa en con energía y un gran despliegue en todas las áreas geográficas, a pesar de la situación COVID-19. Desde hace años, el canal online es el canal prioritario de la formación del grupo, con una actividad del 85% en 2020, frente al 66% de 2019. Los profesionales de BBVA han puesto al servicio de sus empleados, y en base a su proceso de transformación tecnológica, materia como big data, diseño de redes, ventas digitales, comercialización o ciberseguridad, que han alcanzado unas cuotas de participación elevada para ampliar conocimientos en las mismas y reforzar sus capacidades. Se ha potenciado el denominado “Campus BBVA”, como modelo abierto y descentralizado y que ha incorporado recursos y metodologías innovadoras que han facilitado la aplicación práctica de lo aprendido, permitiendo que los profesionales puedan compartir su “expertise” con otros compañeros.
- b) Diversidad e inclusión: BBVA, acorde a sus valores, apuesta por la diversidad en su plantilla como uno de los elementos clave para atraer y retener el mejor talento y ofrecer el mejor servicio a sus clientes. Para cumplir con esta premisa ha puesto en marcha tres iniciativas:
- 1) Fijación de objetivos de diversidad de género a nivel área y país: para cada área se establece un objetivo en relación al porcentaje de mujeres a promocionar a categorías de mayor responsabilidad en los próximos cinco años, con un seguimiento trimestral del mismo.
 - 2) Trabajar de manera aún más activa de cara a incorporar a más mujeres a los procesos de selección de talento: se identifica a un grupo de mujeres de mayor potencial a través de la nueva herramienta de “mapa de talento” y una mayor proactividad por parte de los responsables de talento a la hora de ofrecer a estas empleadas nuevos retos profesionales.
 - 3) Seguir trabajando por un entorno laboral flexible: que los hombres puedan asumir sus responsabilidades familiares en igual grado que las mujeres, para que esto no suponga un freno profesional para las mismas.

2.3 GESTIÓN DE IMPACTOS Y RIESGOS MEDIOAMBIENTALES

La lucha contra el cambio climático supone uno de las mayores disrupciones de la historia a las que hay que adaptarse. Este y la transición hacia una economía baja en

carbono tienen implicaciones relevantes en las cadenas de valor de la mayoría de los sectores productivos, y pueden requerir grandes inversiones significativas en numerosas industrias. BBVA es consciente del destacado papel de la banca en esta transición hacia un mundo más sostenible a través de su actividad financiera. Para ello se ha unido o adherido a los Principios de Banca Responsable promovidos por la ONU, el Compromiso de Katowice y el Compromiso Colectivo de Acción climática y con una función relevante.

Existen dos tipos de riesgos que impactan en los negocios del Banco o de sus clientes:

- Riesgos de transición, que son aquellos vinculados con la transición a una economía baja en carbono como respuesta al cambio climático, y que provienen de cambios en la legislación, el mercado, los consumidores, etc., para mitigar y abordar los requerimientos derivados de la acción climática.
- Riesgos físicos, que provienen del cambio climático y pueden originarse por mayor frecuencia y severidad de fenómenos meteorológicos extremos o por cambios climatológicos a largo plazo, y que pueden conllevar un daño físico a los activos de las empresas, interrupciones en la cadena de suministro o aumento de los gastos necesarios para afrontarlos.

Los riesgos asociados con el cambio climático (de transición y físicos) se consideran como un factor adicional que incide sobre las categorías de riesgos ya identificadas y definidas en el Grupo BBVA. Son gestionados a través de los marcos de gestión del riesgo del Grupo (de crédito, mercado, liquidez, operacional y resto de riesgos no financieros). En este apartado caben destacar varios puntos importantes que son:

1. Integración del cambio climático en las decisiones de riesgos, desde el punto de vista de banca mayorista y banca minorista.

La banca mayorista hace mención a la necesidad de descarbonizar la economía, consecuencia de los cambios climáticos, y requiere una reasignación de recursos entre actividades más intensivas en emisiones y las menos afectadas. El eje predominante es el sectorial, con detalle de subsectores o actividades específicas, combinado con la visión geográfica, especialmente en sectores regulados. De la combinación de estos dos factores, resulta natural la integración de los factores climáticos en los procesos de gestión del riesgo de crédito a través de los marcos sectoriales de crédito mayorista de aquellos sectores más fuertemente afectados.

En la banca minorista hay que tener en cuenta el riesgo derivado a través de dos ejes.

El primero, por su papel de facilitador de financiación para afrontar las inversiones necesarias para la mitigación y adaptación al cambio climático, generando oportunidades de negocio en el sector financiero. El segundo, a través de los riesgos financieros que el cambio climático y su mitigación suponen para su balance.

Los impactos que los riesgos físicos y de transición tienen a diferentes horizontes temporales (corto, medio y largo plazo) sobre las principales tipologías de riesgos que se recogen en el gráfico 1. Los principales riesgos se centran en las carteras de crédito, en especial la cartera mayorista y, en segundo término, las carteras minoristas de hipotecas y vehículos. En términos de riesgo de liquidez, la elevada calidad del buffer de liquidez hace que el riesgo de caídas en el volumen de activos líquidos fruto de restricciones de los bancos centrales a la elegibilidad de determinados títulos por cuestiones medioambientales sea poco material, al igual que el riesgo a la pérdida de valor de los colaterales disponibles como resultado de posibles impactos negativos en el precio de mercado de los títulos. El riesgo a eventos climáticos de naturaleza física se estima bajo en términos de salidas de recursos de clientes o de inestabilidad de los recursos mayoristas (empresas).

Gráfico 1. Impacto temporal de los riesgos físicos y de transición.

	Riesgo de transición			Riesgo físico		
	CP	MP	LP	CP	MP	LP
Crédito mayorista	Riesgo medio-bajo	Riesgo medio-alto	Riesgo medio-alto	Riesgo bajo	Riesgo medio-bajo	Riesgo medio-bajo
Crédito minorista	Riesgo medio-bajo	Riesgo medio-bajo	Riesgo medio-alto	Riesgo bajo	Riesgo medio-bajo	Riesgo medio-alto
Liquidez y financiación	Riesgo bajo	No aplica	No aplica	Riesgo bajo	Riesgo bajo	Riesgo bajo
Mercados	Riesgo bajo	Riesgo bajo	Riesgo bajo	Riesgo bajo	Riesgo bajo	Riesgo bajo
Operacional	No aplica	No aplica	No aplica	Riesgo bajo	Riesgo bajo	Riesgo medio-bajo
Seguros	No aplica	No aplica	No aplica	Riesgo bajo	Riesgo bajo	Riesgo bajo

Nota definición de horizontes temporales

CP: Corto plazo, hasta 4 años (horizonte de planificación)

MP: Medio plazo, de 4 años a 10 años

LP: Largo plazo, más de 10 años

 Riesgo bajo
 Riesgo medio-bajo
 Riesgo medio-alto
 Riesgo alto
No aplica

Fuente: Estado de información no financiera consolidado BBVA (2020a).

2. Impactos medioambientales directos. En el que hay que destacar el Plan Global de Ecoeficiencia cuyos vectores de actuación son los siguientes:

- *Gestión ambiental y construcción sostenible*: BBVA tiene implantado en algunos de sus inmuebles un sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14.001, que es certificado por una entidad independiente cada año. Con ello se pretende controlar y evaluar el desempeño ambiental en las operaciones de algunos de sus edificios. Está implantado en varios países donde opera, aparte de otros propios del país en cuestión, como, por ejemplo, la certificación Energy Star y LEED en Estados Unidos, o la certificación EDGE en el comedor de la sede del banco en Lima (Perú).
- *Energía y cambio climático*: se trata de reducir la huella ambiental y para conseguirlo, se establece como prioritario la reducción de sus consumos y, por tanto, de sus impactos vinculados hasta el año 2025. Las emisiones totales de BBVA se componen de:
 - Alcance 1: gases de efecto invernadero que comprenden las emisiones directas de las instalaciones de combustión estacionarias instaladas en los inmuebles y sucursales bajo el control operacional de BBVA.
 - Alcance 2: emisiones indirectas relacionadas con la producción de electricidad, comprada y consumida por los inmuebles y sucursales bajo el control operacional de BBVA.
 - Alcance 3: emisiones indirectas no reconocidas en el alcance 2, es decir, aquellas de los viajes de negocio.

Para la reducción de la huella ha propuesto la implantación de medidas de ahorro energético en los inmuebles, de tal forma que se controlen los consumos a través del establecimiento de líneas base. Además de la promoción del consumo de energía renovable, en concreto, en países como Turquía, Uruguay y España se ha apostado por la autogeneración de energía renovable en los edificios, a través de la instalación de placas solares fotovoltaicas y termo solares.

- *Agua*: otro de los indicadores prioritarios para BBVA, por lo que, para reducirlo, las sedes de España y México están dotadas de sistemas de reciclaje de aguas grises y recirculación de aguas de lluvia para riego.
- *Papel y residuos*: para poder llevar a cabo una correcta segregación y posterior reciclado de los residuos las instalaciones cuentan con zonas claramente

diferenciadas y señalizadas de forma que se reduzcan al mínimo los residuos que se derivan a vertederos.

- *Extensión del compromiso - campañas de sensibilización:* formación y concienciación de los empleados sobre los impactos medioambientales. Para ello se está trabajando en la creación de un nuevo “site” de formación sobre sostenibilidad, denominado “The Camp”.

Los indicadores y objetivos para cada uno de estos vectores que figuran en el Plan Global de Ecoeficiencia para el período 2016-2020 se recogen en la tabla 4.

Tabla 5. Objetivos del Plan Global de Ecoeficiencia 2016-2020.

VECTOR	INDICADORES	OBJETIVO GLOBAL
GESTIÓN AMBIENTAL Y CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE	% ocupantes en inmuebles certificados	46%
ENERGIA Y CAMBIO CLIMÁTICO	Consumo por ocupante(KWh/ocup)	-5%
	% energía origen renovable	48%
	emisiones CO2 por ocupante	-8%
AGUA	Consumo por ocupante (m3/ocup)	-5%
	% ocupantes en inmuebles con fuentes alternativas de agua	9%
PAPEL Y RESIDUOS	Consumo papel por ocupante (kg/ocup)	-5%
	% ocupantes en inmuebles con recogida selectiva de residuos	30%
EXTENSIÓN DEL COMPROMISO	Campañas de sensibilización a empleados y proveedores	

Fuente: Estado de información no financiera consolidado BBVA (2020a).

Para finalizar, y como se ha indicado anteriormente, el BBVA ha priorizado aquellos ODS en los que el Grupo puede tener un impacto positivo mayor aprovechando el efecto multiplicador de la banca, implementando esta estrategia a través de las vías de acción climática y crecimiento inclusivo. En la acción climática se abordan los ODS recogidos en el gráfico 2, que son: Energía asequible y no contaminante (ODS 7), Producción y consumo responsables (ODS 12) y Acción por el clima (ODS 13).

Gráfico 2. ODS vinculados con la acción climática del BBVA.



Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos

Para más información sobre el desempeño de BBVA en la contribución al ODS 7, véanse las secciones “Ayudar a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible” y “Gestión de impactos ambientales directos” incluidas en este capítulo.



Garantizar modalidades de consumo y producción sostenible

Para más información sobre el desempeño de BBVA en la contribución al ODS 12, véase la sección “Gestión de impactos ambientales directos” incluida en este capítulo, y el capítulo “Contribución a la sociedad”.



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

Para más información sobre el desempeño de BBVA en la contribución al ODS 13, véanse las secciones “Ayudar a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible” y “Gestión de impactos y riesgos medioambientales” de este capítulo.

Fuente: Estado de información no financiera consolidado BBVA (2020).

2.4 POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

BBVA está comprometido con el cumplimiento de todas las leyes aplicables y con el respecto a los derechos humanos internacionalmente reconocidos. Desde 2007 cuenta con este compromiso, que se ha actualizado en 2020, buscando garantizar el respeto a la dignidad de todas las personas y los derechos que les son inherentes. Asimismo, el compromiso de BBVA con los derechos humanos se refleja en otros hitos como la publicación en 2005 de la primera norma del sector de defensa o la publicación de las normas sectoriales en los sectores de energía, minería, agricultura e infraestructuras en 2018, actualizadas en 2019, y que han sido sustituidas en 2020 por el Marco Medioambiental y Social.

Con el fin de cumplir con los Principios rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, y con la responsabilidad de prevenir, mitigar y remediar los potenciales impactos a los derechos humanos, se llevó a cabo en 2017 un proceso de diligencia debida. El procedimiento utilizado para identificar y evaluar estos riesgos o impactos se basó en el marco de los citados Principios y contribuyó

a reforzar la detección y evaluación de riesgos desde la perspectiva de los derechos humanos. Este compromiso y proceso se articula en torno a los grupos de interés con los que se relaciona BBVA y recoge los tres pilares en los que sientan las bases los Principios Rectores mencionados, que son:

- a) El deber de proteger de los Estados.
- b) La responsabilidad de respetar los derechos humanos por parte de las empresas.
- c) Y el deber conjunto de encontrar mecanismos que aseguren la reparación de posibles abusos a los derechos humanos.

La responsabilidad de materializar este compromiso en el día a día es de todas las personas empleadas en el Grupo. No obstante, BBVA cuenta con un modelo de gobernanza estructurado siguiendo el modelo de control interno, compuesto de tres líneas de defensa:

- a) La primera línea de defensa, la constituyen las unidades del Grupo directamente responsables de la gestión de estos riesgos.
- b) La segunda línea está integrada por las unidades especialistas de cada tipo de riesgo, con el apoyo y contraste del Departamento de Responsible Business, el cual diseña y coordina la implantación de este compromiso y su desarrollo.
- c) La tercera línea de defensa la constituye el área de Internal Audit.

Por último, en el proceso de diligencia debida se aconseja integrar la perspectiva de los derechos humanos en el plan de comunicación interno y externo; en el plan sobre diversidad y conciliación, y en el plan de formación general y especializada destinada a los empleados.

Adicionalmente, el compromiso con los derechos humanos del BBVA asume el compromiso con la aplicación, entre otros, del contenido de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como son los relativos a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso; la abolición efectiva del trabajo infantil (edad mínima y peores formas de trabajo infantil); y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación. En 2020 se ha reforzado este apartado con el lanzamiento de un site global de formación en sostenibilidad en el que se incluyen contenidos formativos específicos de derechos humanos.

2.5 PLAN DE RESPUESTA SOCIAL DE BBVA AL COVID19

Ante la crisis global sin precedentes originada por la COVID-19, el BBVA puso en marcha un Plan de Respuesta Social para paliar las consecuencias más graves de la pandemia, como fueron la saturación de los servicios de salud, la escasez de material sanitario y de bienes básicos y, definitiva, el empeoramiento de la situación de vulnerabilidad de amplios segmentos de población.

BBVA ha realizado una aportación monetaria de 35,7 millones de euros a 3 líneas de actuación vinculadas a los ODS, y son las siguientes:

1. Apoyo a los servicios públicos de salud para evitar su colapso y contribuir a garantizar la asistencia sanitaria de las personas afectadas, mediante la compra de equipamiento médico y material sanitario, a la que se destinó el 80% de la cantidad comprometida.
2. Apoyo a organizaciones sociales que realizan acciones dirigidas a cubrir las necesidades de las personas más perjudicadas por los efectos de la pandemia: provisión de alimentos y bienes de primera necesidad, apoyo y asistencia psicosocial y formación de diversa índole.
3. Fomento de la investigación sobre la COVID19 y sus consecuencias, al que se ha destinado el 8% de la cantidad comprometida. El objetivo es promover la industria, innovación e infraestructura. He de mencionar que los empleados y clientes de BBVA donaron 11,2 millones de euros en las líneas de actuación descritas anteriormente.

CAPITULO 3. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN BANKINTER.

Al igual que se ha realizado para el BBVA se va llevar a cabo el análisis de la RSC en la entidad financiera Bankinter a través de la información contenida en el “Estado de Información no Financiera Consolidado” del Grupo Bankinter del ejercicio económico 2020. En este Estado, como se pone de manifiesto su presidente en la carta de presentación, se recogen “las iniciativas y logros conseguidos por el banco en materia de Sostenibilidad, y de mostrar nuestro firme compromiso con la gestión ética y la transparencia empresarial como principios prioritarios para nuestro Grupo”.

3.1 GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

La estrategia de sostenibilidad de Bankinter se ha materializado en el *Plan “Tres en Raya” 2016-2020*, aprobada por el Consejo de Administración en enero de 2016. Esta estrategia responde al objetivo de desarrollar la gestión responsable de las tres dimensiones empresariales (la económica, la social y la ambiental); para generar triple valor en las geografías en las que el banco opera. En este Plan se han considerado para los tres ejes 17 líneas estratégicas que se recogen en la tabla 6.

Tabla 6. Líneas estratégicas del Plan 2016-2020 de Bankinter.

Eje económico <ul style="list-style-type: none">▪ Buen Gobierno▪ Prácticas sostenibles▪ Servicios orientados al cliente▪ Inversión Socialmente Responsable▪ Productos sostenibles▪ Gestión responsable de proveedores▪ Comunicación y Formación	Eje social <ul style="list-style-type: none">▪ Inclusión financiera▪ Gestión avanzada de personas▪ Voluntariado▪ Ciudadanía▪ Gestión de la huella social▪ Fundación Innovación Bankinter▪ Comunicación y Formación	Eje medioambiental <ul style="list-style-type: none">▪ Estrategia de cambio climático (huella de carbono)▪ Sistema de gestión ambiental▪ Comunicación y Formación
--	---	--

Fuente: Estado de información no financiera consolidado Bankinter (2020).

Asimismo, Bankinter promueve la acción coordinada de estas áreas para el desarrollo de iniciativas enfocadas a responder a las necesidades de un entorno siempre

cambiante, para considerar su integración en la estrategia de sostenibilidad. Además, propone y hace un seguimiento de los programas contenidos en el Plan Estratégico, verificando el grado de cumplimiento de los objetivos asignados e identificando áreas susceptibles de mejora, según estándares e índices reconocidos de ética y sostenibilidad.

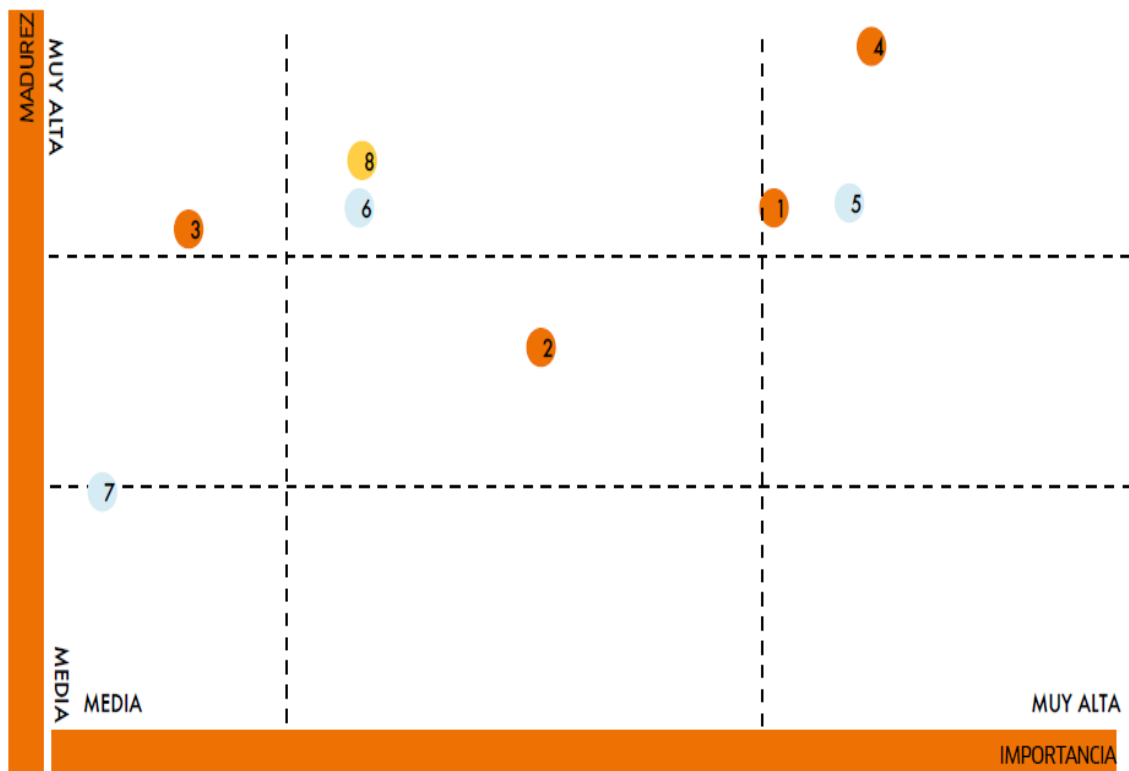
El Consejo de Administración de Bankinter aprobó en marzo de 2021 el *Plan de Sostenibilidad 2021-2023*, con el objetivo de desarrollar la gestión responsable de las tres dimensiones empresariales (la gobernanza, la social y la ambiental) para generar valor en las geografías en las que el banco opera. El plan parte de una nueva política de Sostenibilidad, con el propósito de contribuir a un desarrollo sostenible e inclusivo del entorno, en base a los tres pilares estratégicos del banco (calidad, innovación y tecnología) y en coherencia con sus valores corporativos de agilidad, entusiasmo, integridad y originalidad. El Comité de Sostenibilidad es el órgano ejecutivo responsable de asegurar la correcta evolución del Plan. Está dirigido por el presidente de la entidad, y está integrado por los responsables de áreas clave para la integración de criterios ESG en la toma de decisiones de toda la cadena de valor del banco.

Para el diseño del Plan de Sostenibilidad 2021-2023, Bankinter ha llevado a cabo un análisis de materialidad, a partir del envío de un cuestionario a sus principales grupos de interés, con los objetivos de:

- Hacerles partícipes en la cocreación del nuevo plan.
- Conocer sus necesidades y expectativas.
- Identificar los asuntos que consideran más relevantes en materia de sostenibilidad, e incorporarlos en el nuevo plan.
- Obtener sugerencias y comentarios para seguir trabajando en la mejora continua de la gestión de los aspectos medioambientales, sociales y de buen gobierno, y en la generación de valor compartido.

Asimismo, se ha tenido en cuenta la madurez de los aspectos relacionados con la actividad financiera según los principales analistas de sostenibilidad. En la matriz de materialidad que se muestra en el Gráfico 2, se recogen los aspectos considerados de importancia media, alta o muy alta por los grupos de interés, y el grado de madurez que muestra el banco en la gestión de los mismos. Además, dentro de cada uno de estos grandes aspectos, se han ordenado los temas relacionados, según la importancia que les han otorgado los grupos de interés.

Gráfico 3. Matriz de materialidad considerada en el Plan de Sostenibilidad 2021-2023 de Bankinter.



Dimensión económica

- 1. Gestión de la relación con Clientes (Económico)
- 2. Estrategia de negocio (Económico)
- 3. Gobierno corporativo (Económico)
- 4. Ética (Económico)

Dimensión social

- 5. Gestión de personas (Social)
- 6. Relación con la Comunidad (Social)
- 7. Gestión de la Cadena de suministro (Social)

Dimensión ambiental

- 8. Estrategia de Cambio climático y Capital Natural (Ambiental)

Fuente: Estado de información no financiera consolidado Bankinter (2020).

A partir de los resultados obtenidos del análisis de la materialidad, así como las principales tendencias y normativas en relación con los aspectos EGS del negocio financiero, Bankinter definió el Plan de Sostenibilidad 2021-2023. Con este Plan se quiere dar respuesta a las crecientes expectativas de los grupos de interés del banco en cuanto a la gestión sostenible de su negocio. Para cada una de las líneas estratégicas se han diseñado programas, indicadores de gestión, indicadores de impacto y objetivos para los próximos tres años, un resumen del Plan se recoge en la tabla 7.

Tabla 7. Plan de sostenibilidad 2021-2023 de Bankinter.



Fuente: Estado de información no financiera consolidado Bankinter (2020).

3.2 CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

Bankinter mantiene el firme compromiso de abordar su gestión ambiental asumiendo el reto y la responsabilidad de operar de la manera más respetuosa con el entorno, tomando las medidas necesarias para mitigar su impacto medioambiental. Para ello, se basa en el principio de prevención, analizando y gestionando sus principales riesgos ambientales en toda su cadena de valor, tanto los directos propios de los inmuebles donde trabaja su plantilla, así como los indirectos derivados de su actividad. La Política de Medio Ambiente de la entidad está orientada a potenciar los efectos positivos y a minimizar los negativos que pueda generar su actividad sobre el mismo.

Como se ha indicado el sector financiero no es una industria intensiva en carbono, por lo que la responsabilidad de Bankinter con el medio ambiente no reside tanto en la gestión de los impactos directos que su actividad genera en el entorno como en la identificación y gestión de los impactos indirectos, es decir, los que se generan por la aplicación de las políticas de financiación y de inversión⁴.

⁴ Los criterios ambientales están presentes en las políticas de financiación e inversión de la entidad. A finales de 2016, Bankinter se adhirió a los Principios de Ecuador, llevando a cabo análisis ambientales y sociales en aquellos proyectos de financiación que, por su calificación, lo requieren.

Por ello, en 2019 Bankinter diseñó una estrategia que incorpora las recomendaciones de las principales iniciativas internacionales en esta materia, partiendo del importante trabajo previo ya realizado, y estableció objetivos a corto, medio y largo plazo para la mejora de su desempeño ambiental, con las áreas del banco más directamente implicadas (Riesgos, Banca de Inversión, Gestión de activos, etc.). Las principales líneas de la estrategia de cambio climático se resumen en la tabla 8.

Tabla 8. Cambio climático Bankinter.

Estrategia	Liderar la transición hacia una economía sostenible para contribuir en la adaptación y mitigación de los efectos del cambio climático.
Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Integrar los riesgos del cambio climático en el modelo de gestión. • Desarrollar un sistema de contabilidad que incorpore los aspectos ambientales de la entidad en su balance.
Negocio	Comercializar productos y servicios financieros orientados a un modelo económico bajo en carbono.
Implicación	Participar en todos los grupos de interés en el compromiso colectivo de acción contra el cambio climático.

Fuente: Elaboración propia a partir del Estado de información no financiera consolidado Bankinter (2020).

Por lo tanto, asume un sistema de gestión basado en integrar los riesgos del cambio climático y el desarrollo de un sistema de contabilidad que incorpore los aspectos ambientales de la entidad en su balance. Todo ello supone la participación e implicación de los grupos de interés con el firme compromiso colectivo de acción contra el cambio climático.

Para garantizar el cumplimiento de los principios recogidos en su política de medio ambiente y, por tanto, la mejora continua de su desempeño ambiental, la entidad ha implantado un Sistema de Gestión Ambiental, certificado según la norma UNE EN ISO 14001. En sus Programas Anuales de Gestión Ambiental, el Grupo Bankinter recoge una serie de objetivos y metas destinados a la optimización de consumos y a la correcta gestión de residuos; a la disminución de emisiones a la atmósfera, y a la programación de campañas de comunicación, sensibilización y formación a los empleados sobre buenas prácticas ambientales.

Para alcanzar una mejora continua, el grupo se plantea unos targets en materia medioambiental en España como:

1. Plan de formación y comunicación ambiental.
2. Reducción de un 2% en la ratio consumo/empleado en los principales indicadores de ecoeficiencia (consumos energéticos, consumo de papel, etc.)
3. Continuar con la estrategia de cambio climático.
4. Consumo de papel: reducción de un 5% tn/ empleado.
5. Residuos: reducción de plástico de un 5% tn/ empleado.

Respecto a la "biodiversidad"; el grupo, al tener sus sedes en terrenos urbanos, no impacta directamente en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad. Sin embargo, esto no le exime de concretar unos objetivos con horizonte 2024 y son los siguientes:

- Colaboración e intercambio de conocimientos entre las entidades firmantes.
- Incorporación de la biodiversidad en las políticas ASG.
- Evaluación del impacto de las actividades en la biodiversidad.
- Establecimiento de objetivos para reducir el impacto en la biodiversidad.
- Comunicación anual.

En referencia a la gestión de residuos, el grupo Bankinter dispone de gestión ambiental de certificados. Esto se traduce en que los residuos que se producen en sus edificios y oficinas están muy controlados y se lleva al día toda la documentación correspondiente y los indicadores de seguimiento.

3.3 CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Bankinter articula la gestión de la dimensión social a través de su proyecto "*Un banco para todos*" con el objetivo de construir un banco más integrador e inclusivo, en el que todas las personas, con independencia de sus capacidades, no encuentren ninguna barrera en su relación con Bankinter. El compromiso de la entidad se materializa en la implantación de políticas activas, sistemas de gestión y programas enfocados al desarrollo de la accesibilidad física, digital y cognitiva, así como al voluntariado profesional y el apoyo al tercer sector.

El impacto de la crisis sanitaria y económica vivida en el año 2020 ha motivado el cambio en las formas de trabajar, impulsando más que nunca la innovación, la digitalización y la agilidad de aprendizaje en un entorno seguro. En este entorno complejo e inesperado, Bankinter ha consolidado su Plan Estratégico de Personas con sus cuatro ámbitos de actuación, con especial foco en la protección de la salud, en el mantenimiento de la “cercanía en la distancia”, y en la adaptación a una digitalización acelerada.

Gráfico 4. Plan Estratégico de Personas de Bankinter.



Fuente: Estado de información no financiera consolidado Bankinter (2020).

Formación y talento. Bankinter tiene implantado un plan de formación anual previsto para apoyar tres ámbitos de actuación principales:

1. *Cumplimento normativo:* se ha impartido formación de la nueva legislación en materia inmobiliaria a empleados de la red comercial y de las áreas que tienen relación directa con el proceso hipotecario. A mayores se ha implementado otro programa de asesoramiento financiero a clientes (actualización), con una tasa de éxito de casi el 98% por parte de los empleados.
2. *Despliegue del programa B-Líder:* sólida herramienta de desarrollo de liderazgo y

de transformación cultural realizado por todos los gestores de personas del banco a lo largo de este 2021.

3. *Consolidación del modelo de gestión integral de talento*: definición de los puestos críticos del banco y un plan de sucesión para cada uno de ellos, además de conocer el tipo de talento de determinados colectivos del banco. Por otro lado, en 2020, como todos los años, se ha evaluado el desempeño de los profesionales del banco a través del programa BKcrece, cuyo objetivo principal es ayudar a su desarrollo, midiendo su desempeño y contribución, identificando sus puntos fuertes y áreas de mejora, facilitando un feedback de calidad. El 95,2% tuvieron una valoración ascendente.

El eje de la actividad formativa en Bankinter es la Universidad Corporativa, en la que el aprendizaje y el propio desarrollo de nuestros profesionales se impulsan desde la proactividad y la responsabilidad de cada uno.

Durante 2020, las áreas de Formación y Talento se han centrado en elevar la capacitación digital y tecnológica de los empleados, a través de programas específicos y de referencia que faciliten la comprensión del entorno actual, así como en dar continuidad a los programas orientados a responder a las exigencias derivadas de la cada vez mayor regulación normativa de la actividad bancaria. Estos programas están inspirados en una filosofía de crecimiento personal y protagonismo del empleado como responsable de su propio aprendizaje y desarrollo, de la mejora de las habilidades apoyada en la evolución de las fortalezas, y de la creación de una cultura de liderazgo que permita a los gestores de personas desplegar su máximo potencial. Destacando los programas:

- BDIGITAL: Programa de aceleración de la cultura digital: su objetivo es facilitar la evolución de la cultura Bankinter promoviendo conductas y habilidades digitales a través de metodologías ágiles y formas de trabajar colaborativas.
- Modelo de Gestión de Talento STEAM. Enfocado a captar, desarrollar y retener nuevos perfiles profesionales para afrontar con éxito la nueva “era del dato”

Salud y Seguridad. El área de Prevención de Riesgos Laborales de Bankinter, consciente de la gravedad de la crisis sanitaria, constituyó un grupo de trabajo enfocado a informar, formar y asesorar a los empleados en relación con las medidas preventivas

a adoptar en función de la evolución de la situación sanitaria, así como de las instrucciones y recomendaciones que periódicamente emitían tanto el Gobierno, como las autoridades sanitarias.

En cuanto al programa de Salud y Bienestar, en este período Bankinter apostó por seguir fomentando entre los empleados la adopción de hábitos saludables, a través del programa '*Bankinter Te Cuida*', que en su plataforma digital ha seguido ofreciendo contenidos, herramientas y asesoramiento de expertos sobre rutinas de entrenamiento adaptadas, planes nutricionales, técnicas de bienestar emocional, etc.

Selección Bankinter ha seguido apostando por el talento interno como una de las principales canteras de captación. La política de rotación o movilidad interna permite a los empleados asumir nuevos retos y evolucionar profesionalmente, además de seguir formándose de manera continua para adaptarse a nuevas responsabilidades, fomentando la transmisión del conocimiento y la integración cultural en el caso de movilidad internacional. Adicionalmente, el banco sigue apostando por la diversidad y por la incorporación de talento joven y especialmente por los perfiles especializados en ciencias y datos.

Empleados con discapacidad: acuerdos firmados entre Bankinter y la ONCE para la incorporación de este colectivo en sus filas. Además, forma parte del Plan Familia para empleados, promovido por la Fundación Adecco, el cual proporciona ayudas a los trabajadores con alguna discapacidad, o a sus hijos en similar situación, para su integración real en el mundo laboral y social o la realización de diferentes actividades.

Conciliación: certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsable). Este agrupa seis bloques:

- a Calidad en el empleo.
- b Flexibilidad temporal y espacial.
- c Apoyo a la familia de los empleados.
- d Desarrollo profesional.
- e Igualdad de oportunidades.
- f Liderazgo y estilo de dirección.

Planes y medidas para promover la igualdad de oportunidades. Se pueden destacar varios puntos a destacar:

1. Principio de no discriminación por razón de raza, sexo, ideología, nacionalidad, religión, condición física, psíquica o social de sus empleados. Este compromiso comporta remover cualquier obstáculo que pueda provocar el no cumplimiento del derecho de igualdad de trato y de oportunidades.
2. La entidad rechaza las discriminaciones laborales contrarias a los derechos fundamentales de las personas que lo integran.
3. La igualdad de oportunidades entre hombre y mujeres se ha convertido en una condición de progreso económico y en una necesidad para las empresas que quieran competir eficazmente por atraer y retener el talento.
4. Igualdad en el acceso al empleo, contratación y desvinculación.
5. Promoción y desarrollo profesional fundado en el mérito individual y logros adquiridos.
6. Comunicación y publicidad como canal de transmisión de valores, de participación y compromiso mutuo.
7. Política de gestión de la diversidad: respetar los principios fundamentales de igualdad, potenciar un comportamiento de respeto al derecho de la inclusión de todas las personas independientemente de sus perfiles diversos, reconocer los beneficios que brinda dicha inclusión de la diversidad cultural, demográfica y social en su organización, implementación de políticas concretas para favorecer un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción.
8. Impulsar el fomento de programas de no-discriminación hacia grupos desfavorecidos. Todas las sociedades del Grupo disponen de políticas de gestión de personas con criterios de diversidad e igualdad de oportunidades.

3.4 POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

Bankinter, al ser socio de la red española de pacto Mundial de Naciones Unidas, asume el compromiso de incorporar en su actividad principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, tales como, la no discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición del trabajo infantil. Además, el banco ha establecido una Política de Derechos Humanos que recoge su compromiso

con el respeto, apoyo y protección de los derechos humanos en el desarrollo de su actividad y en su relación con los grupos de interés; todo ello bajo el lema de la ONU: “proteger, respetar, solucionar”.

Teniendo como referencia estos principios, el banco no finanza operaciones que puedan vulnerar dichos derechos humanos. Además, se han establecido políticas sectoriales sobre industrias como la de Defensa, Extractiva, Agrícola y Energía, que incluyen criterios sobre derechos humanos, sociales y ambientales, entre lo que se encuentran los principios de no discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición del trabajo infantil. En 2020, un 4% (14%) en 2019 de las operaciones analizadas sujetas a dichas políticas, han sido desestimadas por no cumplir con estos criterios extra financieros.

El desarrollo de esta evaluación de los riesgos de derechos humanos, ha permitido el hecho, de que operar en España, Portugal y Luxemburgo, reduce los riesgos de impacto directo de la actividad del banco en esta materia.

Como resultado de esta evaluación, el banco, como actividad de mejora continua, reforzará una batería de controles con el fin de minimizar el riesgo residual. Algunos ejemplos son: la ampliación del alcance de los sistemas certificados, el establecimiento de objetivos adicionales al área comercial, más allá de los puramente económicos o financieros, la mejora de la accesibilidad en cajeros automáticos y en las webs operativas, la realización de auditorías de cumplimiento del código de conducta a aquellos proveedores identificados como críticos, el refuerzo de las auditorías sobre facturas de proveedores, y el análisis interno de controversias de la organización a partir de fuentes públicas.

3.5 PLAN DE RESPUESTA SOCIAL DE BANKINTER A LA COVID 19

Se articula mediante una serie de medidas entre las que se pueden citar:

- Lanzamiento de líneas específicas de crédito para la población y sectores económicos más afectados.
- Adelanto del pago de las pensiones a sus clientes.

- Activación de medidas que llevarán a cabo una moratoria hipotecaria para aquellos clientes que hayan visto reducidos sus ingresos durante la situación, y que cumplan los requisitos planteados en el Real Decreto donde se establece el "estado de alerta" en España.
- Bankinter permitirá aplazar el pago del capital en hipotecas a colectivos en situación de vulnerabilidad económica, aunque no cumplan las condiciones planteadas por el gobierno en el real decreto.
- La entidad se adhiere al plan de otras entidades bancarias de ofrecer un aplazamiento al pago del alquiler social a familias que vivan en un hogar adherido al Fondo Social de Vivienda.

CAPITULO 4: ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA RSC EN BBVA Y BANKINTER

Como en los capítulos anteriores, para realizar este análisis se utiliza la información contenida en las páginas webs corporativas y en los Estados de información no financiera correspondientes al ejercicio económico 2020.

4.1 CONCEPCIÓN DE LA RSC

La “*Política General de Responsabilidad Social Corporativa*” del BBVA, que fue aprobada por primera vez en 2008 y renovada en el año 2020, define la RSC como como la responsabilidad que le corresponde al Banco por el impacto de su actividad en la vida de las personas, las empresas y en la sociedad en su conjunto. BBVA integra en sus negocios y actividades las preocupaciones de sus grupos de interés, entre otras, sobre cuestiones sociales, medioambientales, sobre diversidad, responsabilidad fiscal, respeto a los derechos humanos y prevención de la corrupción y otras conductas ilegales. En la web corporativa BBVA las actuaciones de RSC se engloban en una pestaña que denomina “*Banca responsable*”. Además, la entidad tiene aprobada la Política General de Sostenibilidad, que define y establece los principios generales y los principales objetivos y directrices de gestión y control del Grupo en materia de desarrollo sostenible, tratando de lograr de manera equilibrada el desarrollo económico, el desarrollo social y la protección del medioambiente.

Bankinter hace referencia a los Planes de Sostenibilidad para tratar las cuestiones relacionados con RSC, englobando toda la información en su web corporativa en una pestaña etiquetada como “*Sostenibilidad*”. Bankinter entiende la sostenibilidad, no como una actividad marginal del resto de la entidad sino como un valor presente en cada acción de Bankinter. El Plan de Sostenibilidad, aprobado en marzo de 2021, parte con el propósito de contribuir a un desarrollo sostenible e inclusivo del entorno, en base a los tres pilares estratégicos del banco (calidad, innovación y tecnología) y en coherencia con sus valores corporativos de agilidad, entusiasmo, integridad y originalidad. La gestión de los aspectos de sostenibilidad ha constituido desde el año 2002 una de las prioridades del Grupo Bankinter, estableciendo políticas de sostenibilidad con el objetivo de impulsar una triple gestión –económica, social, ambiental– alineada con el desarrollo inclusivo y sostenible al que apunta la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

BBVA en su política de RSC establece los principios generales de actuación a seguir, y que son los siguientes (BBVA, 2020b):

1. Orientación a la generación de impacto positivo en la sociedad
2. Respeto a la dignidad de las personas y a los derechos que les son inherentes
3. Inversión en la comunidad
4. Implicación como agente de cambio social

Asimismo, desarrollará su actividad en el ámbito de la RSC basándose en los principios generales que ya aplica en sus diversas políticas de gestión:

- a. Integridad
- b. Prudencia en la gestión de riesgos
- c. Transparencia
- d. Consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo
- e. Creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés
- f. Cumplimiento de la legislación aplicable en cada momento

Bankinter hace referencia a los principios a aplicar al establecer el objetivo del plan de sostenibilidad, indicando que sus valores corporativos son los siguientes:

- a. Agilidad
- b. Entusiasmo
- c. Integridad
- d. Originalidad

Como se puede apreciar, estas entidades financieras el planteamiento de la RSC es diferente, pues BBVA además de tener un Plan de sostenibilidad como Bankinter tiene establecida una política específica de la RSC, proporcionando mayor detalle en relación con su concepción y principios a seguir.

4.2 GRUPOS DE INTERÉS

Hay que indicar que las políticas de RSC desarrolladas por las sociedades tienen un patrón común y es la orientación hacia los grupos de interés o *stakeholders*.

El compromiso de BBVA con el desarrollo de un modelo de RSC supone que los principios queden integrados en la relación con todos sus grupos de interés, que son

empleados, clientes, accionistas, proveedores y sociedad, así como en su relación con el medioambiente y el desarrollo social, su responsabilidad fiscal y en su prevención de conductas contrarias a las normas. Los compromisos que BBVA tiene establecidos con sus *stakeholders* se recogen en la Tabla 9 (BBVA, 2020b).

Tabla 9. Compromisos de BBVA con sus *stakeholders*.

Clientes	Establecer una relación responsable con los clientes, ayudándoles a alcanzar sus objetivos vitales y profesionales, y teniendo con ellos una relación basada en la transparencia, la claridad y la responsabilidad.
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso fundamental con los derechos humanos, la diversidad, la promoción de igualdad de oportunidades, así como con la no discriminación. - Promover el desarrollo profesional impulsando la mejora de capacidades y competencias de sus empleados, promueve prácticas de conciliación de la vida laboral y familiar e impulsa una cultura de compromiso social y medioambiental facilitando las condiciones para que se puedan realizar actividades de voluntariado.
Accionistas	Promover la transparencia y veracidad en la difusión de información a sus accionistas e inversores, la igualdad de trato entre accionistas, y se contemplan los canales de comunicación, participación y diálogo con los accionistas e inversores.
Sociedad	Promover el desarrollo de las sociedades y las comunidades donde opera, favoreciendo la inversión, contribución y participación en actividades de inversión en la comunidad: Programas enfocados a la educación, emprendimiento o la lucha contra el cambio climático.
Proveedores	Proporcionar información completa y transparente en los procesos de aprovisionamiento, velando por el cumplimiento de los requisitos legales en materia laboral y de medio ambiente, respetando los derechos humanos y estimulando la demanda de productos y servicios socialmente responsables.

Fuente: Elaboración propia a partir de La política de responsabilidad social corporativa del BBVA (2020b).

Por su parte, Bankinter considera los siguientes grupos de interés: Accionistas, Inversores/analistas, Clientes, Organismos reguladores (Banco de España, CNMV, BCE), Empleados, Proveedores, Socios/Universidades/Escuelas de negocios, Tercer sector, Medios de comunicación y Sociedad. Para cada uno de estos grupos de interés tiene establecidos unos canales de diálogo para poder establecer los asuntos prioritarios de acuerdo con dos parámetros: la madurez de aspectos relacionados con la actividad financiera según los analistas de sostenibilidad, y la importancia que les atribuyen a estos aspectos los principales grupos de interés de la entidad para determinar los asuntos materiales comentados anteriormente (Bankinter, 2020). Aspectos relevantes para algunos de los grupos de interés de Bankinter se muestran en la Tabla 10.

Tabla 10. Asuntos relevantes para algunos *stakeholders* de Bankinter.

Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar un servicio de calidad orientado a la satisfacción del cliente. - Establecer una relación comercial transparente y equilibrada. - Garantizar la privacidad de los datos personales. - Ofrecer servicios financieros multicanal: sucursal física, banca on line.
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> - Creación, sostenibilidad en el empleo y desarrollo personal. - Medidas de conciliación e igualdad de oportunidades. - Gestión de la seguridad y la salud. - Atracción y retención de talento. - Oferta formativa.
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar el diálogo con las comunidades con las que el Banco opera y apoyar la inversión social. - Identificar y gestionar el valor generado en la comunidad de las contribuciones sociales, sus impactos y logros. - Desarrollar un programa de voluntariado corporativo.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporar criterios ambientales, sociales y de gobernanza en el proceso de homologación de proveedores. - Disponer de una política de compras responsables. - Aplicar un Código de Conducta para proveedores y disponer de mecanismos de supervisión de cumplimiento del mismo.

Fuente: Elaboración propia a partir del Estado de información no financiera de Bankinter (2020).

En conclusión, ambas entidades tienen determinados sus *stakeholder* y los compromisos asumidos con los mismos. Ahora bien, Bankinter, además de considerar un mayor número de grupos de interés, informa de los canales de comunicación que tiene con los mismos y su relación para establecer los principales asuntos materiales que ha de seguir su política de sostenibilidad.

4.3 ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

Bankinter fundamenta su RSC principalmente en tres ejes: el de gobernanza/económico, el de índole social y el medioambiental.

Eje Gobernanza: La Gobernanza corporativa comprende el conjunto de principios y normas que establecen como se debe operar y cómo regular y controlar la entidad. Las líneas estratégicas de este eje son:

- *Gobierno corporativo.* Bankinter forma parte del clúster de Transparencia, Buen gobierno e integridad, de Forética en España. Bankinter vio reconocida su labor en buen gobierno corporativo al recibir el Premio Proxinvest Europe a “la mejor Junta General de Accionistas de 2020”, en el que se destacó la calidad de su información no financiera.
- *Inversión socialmente responsable.* El banco aplica políticas específicas de los sectores con una potencial incidencia negativa en el entorno social y medio ambiental.
- *Productos sostenibles.*
 - El banco incrementa la inversión en I+D para energías renovables, eficiencia energética y movilidad.
 - Bankinter lanza su primera emisión de bonos ‘verdes’, con el objetivo de financiar o refinanciar tanto la adquisición de project finance de energías renovables como el desarrollo de los mismos.
 - Lanzamiento del cuarto Fondo Helia Renovables s.
 - Bankinter lanza un plan de pensiones con criterios ASG.

Eje Social: Bankinter articula la gestión de la dimensión social a través de su proyecto “*Un banco para todos*” con el objetivo de construir un banco más integrador e inclusivo, en el que todas las personas, con independencia de sus capacidades, no encuentren

ninguna barrera en su relación con Bankinter. Entre las líneas incluidas en este eje indicar:

- Establecer una política de diversidad, para gestionar un entorno laboral inclusivo.
- Bankinter ha puesto a disposición de sus empleados una formación online sobre Principios Rectores de Naciones Unidas en DDHH.
- *Educación financiera*: pone a disposición de profesores y padres la plataforma online de Bankinter de educación financiera “Money Town”, como herramienta para enseñar a niños y jóvenes a gestionar su dinero de una forma fácil y lúdica. Así como, el lanzamiento de “*Game of Traders*”, un juego de Bolsa virtual dirigido a universitarios con el objetivo de formar en educación financiera a este colectivo.
- *Ciudadanía*: firma de un acuerdo de colaboración con el Hospital de paraplégicos de Toledo, para el desarrollo del Proyecto *Adaptive II*, poniendo así a su disposición las mejores tecnologías adaptadas para facilitar la integración socio laboral de personas con grandes lesiones medulares.
- *Gestión avanzada de personas*: Renovación del certificado Empresa Familiarmente Responsable, en el nivel de empresa proactiva. Además, Bankinter se mantiene 13 años consecutivos en el ranking de empresas Top Employer España.

Eje medioambiental: El banco asume el reto y la responsabilidad de operar de la manera más respetuosa con el entorno, tomando las medidas necesarias para mitigar su impacto medioambiental directo e indirecto, de acuerdo con el principio de precaución. Mencionar las siguientes actuaciones:

- Bankinter forma parte del grupo de empresas líderes del Clúster de Cambio Climático de Forética.
- El banco está adherido a los Principios de Banca Responsable, así como al acuerdo sectorial sobre Acción Climática de la Asociación Española de Banca.
- Bankinter se adhiere al Compromiso Financiero por la Biodiversidad, organizado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el Convenio sobre la Diversidad Biológica.
- Bankinter logra ser neutral en carbono y culmina este objetivo estratégico para 2020.
- Además de continuar gestionando la ecoeficiencia de su actividad operacional, ha desarrollado políticas de valoración crediticia a la hora de financiar proyectos que tengan un especial impacto en el entorno.

Los ámbitos de actuación que tiene establecidos BBVA en el “*Plan General de Responsabilidad Social Corporativa*” son (BBVA, 2020b):

Medio ambiente y desarrollo social inclusivo y sostenible. La sostenibilidad se sitúa como una de sus prioridades con el objeto de “ayudar a los clientes en la transición hacia un futuro sostenible”. BBVA es consciente del destacado papel de la banca en la transición hacia un mundo más sostenible a través de su actividad financiera y tiene la voluntad de desempeñar un papel relevante, tal y como demanda la sociedad y sus grupos de interés.

Responsabilidad fiscal. Mediante el cumplimiento de forma adecuada con sus obligaciones tributarias y evitar cualquier práctica que suponga la ilícita elusión del pago de tributos o el perjuicio del erario público.

Prevención de conductas ilegales y de la corrupción. Cuenta entre su normativa interna con un Código de Conducta, en el que se contempla el cumplimiento de las obligaciones legales y evitar conductas que sean contrarias a las normas y políticas internas o que puedan perjudicar al patrimonio, la imagen o la reputación de BBVA. Asimismo, dispone de un amplio marco normativo interno relacionado con la prevención de conductas ilegales, entre las que destaca la Política anticorrupción.

Compromiso con los Derechos Humanos. BBVA velará por el cumplimiento de todas las leyes aplicables y por el respeto a los derechos humanos internacionalmente reconocidos en todas sus relaciones con empleados, clientes, accionistas, proveedores y, en general, con las comunidades en las que desarrolla sus negocios y actividades.

Participación en iniciativas internacionales. Apoyando y participando en las iniciativas que considera más relevantes de conformidad con la estrategia del banco y sus áreas prioritarias de actuación. BBVA está comprometido con las principales iniciativas internacionales en materia de banca responsable y de responsabilidad social corporativa, como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas o los Principios de Empoderamiento de la Mujer de Naciones Unidas, entre otras.

Analizando el proyecto de ambas entidades, se resalta que los enfoques respecto a la RSC contemplan ciertas similitudes entre ambas empresas, aunque su forma de ejecución es diferente, ya que responde a la política de cada compañía.

CAPITULO 5. COMPROMISO DE LA BANCA CON LA AGENDA 2030

Los ODS fueron adoptados por los estados miembros de las Naciones Unidas en septiembre de 2015. Los 17 ODS y las 169 metas individuales van a guiar las prioridades de desarrollo sostenible de la comunidad hasta el año 2030, y persiguen básicamente tres cosas: acabar con la pobreza extrema, luchar contra la desigualdad y la injusticia y combatir el cambio climático. Para conseguirlo, se persigue la implicación de todos los actores, es decir, es necesaria la ayuda de los países, ONGs, empresas e inversores.

En el marco de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) surgieron “Los Principios de Banca Responsable”, cuyo objetivo fundamental es determinar el rol y las responsabilidades del sector bancario en la creación de un futuro sostenible, alineándose con los ODS. En la actualidad agrupa a más de 240 instituciones financieras de todo el mundo lo que marca el establecimiento de una nueva banca sostenible que está posicionada tanto para responder como para impulsar la actual economía emergente de desarrollo sostenible global.

Los Principios de Banca Responsable están diseñados para servir a todos los bancos, independientemente de dónde se ubique, el tipo de banca en la que participa y/o su nivel de experiencia en temas relacionados con la sostenibilidad. Este marco innovador permite a cualquier banco, cualquiera sea su punto de partida, alinear su estrategia comercial con los objetivos de la sociedad, creando una nueva era de "banca responsable".

5.1 PRÁCTICAS BANCARIAS RESPECTO A LOS ODS

La contribución de las entidades financieras a los ODS es variada. Cada una de las entidades de este sector tienen en cuenta a todos ODS. Según el informe “*European bank practices in supporting and implementing the UN Sustainable Development Goals*”, elaborado por la European Banking Federation y KPMG que analiza las prácticas bancarias relativas al apoyo y al cumplimiento de los ODS, la mayoría de los bancos europeos que han realizado la encuesta están identificando fórmulas que puedan ayudar a alcanzar los objetivos establecidos en la Agenda 2030.

Según el estudio indicado, las entidades financieras dan prioridad a los ODS en los que sus actividades pueden generar un mayor impacto. Los ODS a los que mayor atención prestan los bancos son los relacionados con el Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8), la Acción por el clima (ODS 13), la Energía asequible y no contaminante (ODS 7), las Ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11), y la Producción y consumo responsables (ODS 12).

Como se ha indicado en el capítulo dos, para BBVA son prioritarios los ODS en los que puede tener un mayor impacto positivo aprovechando el efecto multiplicador de la banca y que son los siguientes: Energía asequible y no contaminante (ODS 7), Producción y consumo responsables (ODS 12), Acción por el clima (ODS 13), Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8) e Industria, innovación e infraestructura (ODS 9). Es decir, son prácticamente los mismos que los obtenidos en el estudio de KPMG, aunque no incluye el de Ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11).

Bankinter en su compromiso con el desarrollo sostenible tiene identificados los ODS en los que puede hacer una mayor contribución, incorporado en su estrategia metas que señalan a unos ODS primarios que son: Educación de calidad (ODS 4), Creación de empleo y desarrollo económico (ODS 8), Reducción de las desigualdades (ODS 10), Acción por el clima (ODS 13) y Alianzas estratégicas (ODS 17). En el nuevo Plan de Sostenibilidad 2021-2023 se han incorporado como prioritarios los ODS: Energía asequible y no contaminante (ODS 7), Industria, Innovación e Infraestructura (ODS 9), Ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11) y Producción y consumo responsable (ODS 12).

5.2 PRODUCTOS FINANCIEROS PARA LA CONSECUCCIÓN DE LOS ODS

El sector de las finanzas sostenibles incluye varios tipos de entidades (bancos, gestores de activos, empresas, aseguradoras, etc.) y también una amplia variedad de productos y servicios (préstamos, bonos, etc.) que son claves para transformar bajo criterios de sostenibilidad, los sistemas financieros.

El informe del Pacto Mundial (2020), *“Finanzas sostenibles y Agenda 2030: Invertir en la transformación del mundo”*, el auge de las finanzas sostenibles está originando la

aparición de cada vez más productos financieros innovadores, que las empresas pueden utilizar para obtener rentabilidad e impactar de forma positiva sobre alguno o varios de los ODS. Muchos de estos productos no son exclusivos del sector financiero, sino que compañías de otros sectores tienen la capacidad para desarrollarlos e impactar a través de ellos de forma positiva en ámbitos como las energías renovables, las infraestructuras sostenibles o la reducción de la desigualdad.

Los préstamos sostenibles se conceden para la compra de determinados productos o servicios sostenibles y suelen tener tipos de interés más asequibles que los préstamos ordinarios. Hay determinados préstamos que vinculan el coste de financiación a las mejoras en el comportamiento sostenible de las organizaciones (Pacto Mundial, 2020). En este sentido, Bankinter tiene establecidas unas guías sectoriales de financiación para industrias con una potencial mayor incidencia en el entorno, que le permiten desarrollar las medidas y referencias que el banco ha de seguir en su toma de decisiones, considerando las mejores prácticas y estándares internacionales.

Según el Pacto Mundial (2020) el mercado de bonos es el más adecuado para redirigir capital al cumplimiento de los ODS, al ser los bonos una clase de activos a más largo plazo y de menor riesgo que se ajustan al perfil de los parámetros de la Agenda 2030. Se pueden distinguir los siguientes tipos de bonos:

- Bonos sostenibles: financian proyectos que combinan factores medioambientales y sociales.
- Bonos verdes: financian proyectos relacionados con las energías renovables, la eficiencia energética, la protección de la biodiversidad, la economía circular, etc. En los últimos años están surgiendo con fuerza los bonos azules, aquellos cuyos fondos se destinan a preservar y a proteger los océanos.
- Bonos sociales: se destinan a financiar proyectos que solucionan un problema social. También existen los bonos de género, las cuales buscan el empoderamiento y la igualdad de la mujer son ya una realidad, con varios de ellos emitidos en todo el mundo.

El estudio de la European Banking Federation y KPMG (2021) recoge que el 63,3% de los bancos europeos encuestados ya han lanzado productos, servicios o iniciativas comerciales basados en los ODS. Para los clientes de banca, se trata principalmente de bonos y fondos de inversión en línea con los ODS. A nivel minorista, los bancos están

creando productos y servicios que impulsan la transición hacia una economía con bajas emisiones de CO₂. Estos productos abarcan desde hipotecas verdes hasta préstamos para la adquisición de vehículos ecológicos. Algunos de ellos tienen en cuenta otras cuestiones, como el emprendimiento o la igualdad de género. Además, el establecimiento de marcos de financiación sostenible permite a los bancos identificar actividades que pueden canalizar financiación hacia proyectos que faciliten el cumplimiento de los ODS.

Por otro lado, los inversores también apuestan por la inversión responsable, puesto que no solo buscan una rentabilidad competitiva si no que tienen en cuenta los impactos sociales y ambientales. Exigen un equilibrio entre creación de riqueza, protección del entorno y compromiso social.

BBVA tiene un marco de emisión de bonos y un marco de productos transaccionales vinculados ambos a los ODS. Es uno de los bancos más activos en bonos sostenibles, préstamos verdes corporativos y en financiación con precio vinculado al desempeño del cliente en sostenibilidad. El objetivo es que en 2020 todos sus principales productos en España tengan su alternativa sostenible (ejemplos: préstamos promoción de viviendas de alta eficiencia energética, préstamos coche ecológico, fondos sostenibles, depósito sostenible, etc.).

CONCLUSIONES

Tras la realización del presente trabajo fin de grado, se vislumbran una serie de conclusiones sobre la RSC en el sector financiero que se expondrán a continuación.

Con el paso de los años, el interés por la RSC dentro del ámbito de la empresa privada y también en las entidades financieras, ha sido cada vez más notorio. Tal y como va evolucionando la sociedad, se van exigiendo mejores modelos de calidad desde el punto de vista ecológico, comunicativo y social. Además, al disponer de más información, mediante la red, se puede acceder a las actuaciones que realizan las empresas y analizar su impacto en la sociedad.

El sector financiero, y más en concreto, las dos entidades que he analizado en este proyecto, son clave en el buen funcionamiento de la economía. Ayudan a empresas, principalmente, pymes, mediante dotaciones económicas encaminadas a obtener liquidez y ser más productivas. Todo ello contribuye a un bienestar social, mediante la generación de empleo y riqueza. La importancia de la RSC, de cara a aportar credibilidad al sujeto, juega un papel muy importante.

Es cierto, que el prestigio y compromiso de estas entidades, en muchos aspectos, no han sido lo ejemplar que deberían haber sido y ha generado desconfianza. La crisis de deuda iniciada en el año 2008 y que todavía estamos arrastrando, agravada por la pandemia de la COVID 19, ha contribuido a ello. Pero a pesar de ello, factores como la innovación y la globalización, han creado un plano de homogenización de las entidades, que se ha traducido o se ha percibido por los individuos como un espacio con pocas diferencias sustanciales entre ellas para el desarrollo de las RSC.

Grupo BBVA y Bankinter, son dos entidades que proporcionan bastante información sobre su política de RSC a través de sus páginas web y estados de información no financieros consolidados. Hacen un gran esfuerzo en comunicarlo a la sociedad, con datos veraces y muy especificados en cada una de las áreas o ejes que conforman la columna vertebral de la RSC. Toda la información redactada en este trabajo proviene, en su mayoría, de éstas dos fuentes de información.

Constatar que ambas entidades, en su desglose de actividades concernientes a la RSC,

prácticamente responden a un mismo calendario (actuación y responsabilidad) en el desarrollo de políticas relacionadas con la sostenibilidad, medio ambiente, relaciones con el personal y derechos humanos, pilares fundamentales de la RSC.

Toda esta información publicada, provoca en BBVA y Bankinter, un efecto positivo y reconocido por la sociedad. El enfoque descriptivo de dicha información, hace que se puedan diferenciar dos planos: por un lado, el meramente informativo (hacer consciente al individuo de las políticas que se están y se van a llevar a la práctica respecto a la RSC) y, por otro lado, el meramente publicitario (comprender que las dos entidades son transparentes y se preocupan con datos verídicos, por el bienestar social).

El compromiso que pactan los estados en cuestiones relativas a la RSC a nivel mundial, hace que se firmen acuerdos entre compañías del sector financiero para un mayor nivel de compromiso en la resolución de esos pactos de forma conjunta. Estos reguladores e instituciones gubernamentales, como los propios clientes de las dos empresas y del individuo en general, ejercen una presión sobre los bancos (BBVA y Bankinter, en lo que aquí respecta), porque la preocupación sobre la RSC continuamente está creciendo y les exigimos un papel más relevante y una transparencia mayor acompañada de políticas de desarrollo sostenible.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABAD SEGURA, E.; VALLS MARTÍNEZ, M.C. (2018). Análisis de viabilidad de la banca ética en España a través de Triodos Bank. Comparativa económico-financiera con la banca tradicional. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 128, 1-30.
- ALEJOS GÓNGORA, C.L. (2014). *Banca ética: una alternativa viable*. IESE Business School. Universidad de Navarra. Cuadernos de La Cátedra “La Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo, 23.
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (AECA) (2004). *Marco conceptual de la responsabilidad social corporativa*. Documento nº1 Comisión de Responsabilidad Social Corporativa de AECA. Madrid, AECA.
- BANKINTER. *Estado de Información no Financiera Consolidado 2020. Grupo consolidado*. Disponible en <https://webcorporativa.bankinter.com/www2/corporativa/es/sostenibilidad/informe>
- BBVA (2020a). *Informe anual 2020*. Disponible en <https://accionistaseinversores.bbva.com/informacion-financiera/informes-financieros/#2020>
- (2020b). *Política General de Responsabilidad Social Corporativa de BBVA*. Disponible en https://accionistaseinversores.bbva.com/wp-content/uploads/2020/12/Pol%C3%ADtica-General-de-Responsabilidad-Social-Corporativa_BBVA_2020_esp.pdf
- CARROLL, A.B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility. Towards the moral management of organisational stakeholders. *Business Horizons*, 34 (4), 39-48.
- CASTELLÓ MUÑOZ, E.; TRIAS PINTÓ, C. (2011). La inversión socialmente responsable en el escenario financiero. *Boletín de Estudios Económicos*, 66 (202), 95.
- CLIMENT DIRANZO, F.J.; ESCRIVÁ LLIDÓ, M.V. (2019). Banca ética y Banca tradicional. Comparativa entre Triodos Bank y Banco Santander. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 130, 55-72.
- COMISIÓN EUROPEA (2001). *Libro verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas.

- (2008). *Offre de services financiers et prévention de l'exclusion financière*, VC/2006/0183, Bruselas.
- (2011). *Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas.
- CULL, R.; EHRBECK, T.; HOLLE, N. (2014). La inclusión financiera y el desarrollo: Pruebas recientes de su impacto. *Enfoques*, 92, 1-12.
- DE LA CUESTA GONZÁLEZ, M. (2006). Responsabilidad del sector bancario. Su contribución a un desarrollo más sostenible. *Papeles de Economía Española*, 108, 173-190.
- EUROPEAN BANKING FEDERATION; KPMG (2021). *European bank practices in supporting and implementing the UN Sustainable Development Goals*. KPMG Asesores, S.L.
- FERNÁNDEZ OLIT, B.; DE LA CUESTA GONZÁLEZ, M. (2014). Evaluación de impactos ambientales y sociales del negocio de banca comercial en Europa durante el periodo 2006-2009. *Estudios de Economía Aplicada*, 3 (2), 567-592.
- FERRUZ AGUDO, L.; MARCO SANJUÁN, I. (2006). Algunas reflexiones sobre la inversión socialmente responsable. *Boletín Económico de ICE*, 2.901, 35-45.
- LORING MIRÓ, J. (2012). Ética del sistema financiero. *Boletín de Estudios Económicos*, 67 (206), 311-347.
- PACTO MUNDIAL (2020). *Finanzas sostenibles y Agenda 2030: Invertir en la transformación del mundo*. Madrid, Red Española del Pacto Mundial.
- SANCHIS PALACIO, J.R.; RODRÍGUEZ PÉREZ, S. (2018). Responsabilidad social empresarial en banca. Su aplicación al caso de la banca cooperativa. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 127, 204-227.
- SAN EMETERIO, J.; RETOLAZA, A. (2012). ¿Existe espacio para una banca ética? *Lan Harremanak-Revista de Relaciones Laborales*, 29. 127-163.